



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**TÍTULO DE LA TESIS**

**Inteligencia emocional en el clima organizacional de trabajadores  
asistenciales en establecimientos de salud en Abancay, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Chirinos Juro, Gustavo ([orcid.org/0000-0002-5216-2218](https://orcid.org/0000-0002-5216-2218))

**ASESORES:**

Mg. Vega Guevara, Miluska Rosario ([orcid.org/0000-0002-0268-3250](https://orcid.org/0000-0002-0268-3250))

Mg. Morán Requena, Hugo Samuel ([orcid.org/0000-0002-7077-0911](https://orcid.org/0000-0002-7077-0911))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

### **Dedicatoria**

Dedico este logro a mis padres, profesores, mentores, amigos y seres queridos, por su incondicional apoyo. Agradezco a mi universidad y comunidad académica por las oportunidades brindadas. Esta tesis es el resultado de años de trabajo arduo y perseverancia, y espero que contribuya al avance del conocimiento en mi campo. Celebro este hito en mi vida con gratitud y confianza en mis capacidades.

## **Agradecimiento**

Agradezco sinceramente a todas las personas que contribuyeron de manera invaluable a la realización de esta tesis. Su apoyo, orientación y aliento fueron fundamentales para alcanzar este logro académico. Mi gratitud también se extiende a mi universidad y a todos aquellos que creyeron en mi potencial. Este trabajo es el resultado de un esfuerzo colectivo y estoy verdaderamente agradecido/a por haber contado con su respaldo. ¡Gracias!

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de la investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra, muestreo	19
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	21
3.5 Procedimientos	25
3.6 Método de análisis de datos	25
3.7 Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	47

## Índice de tablas

Tabla 1: Muestra por edades	20
Tabla 2: Muestra por género	20
Tabla 3: Baremos percentilares del Inventario Emocional BarOn ICE: NA abreviado	23
Tabla 4: Nivel de inteligencia emocional, de acuerdo a sus dimensiones	27
Tabla 5: Nivel de clima organizacional, de acuerdo a sus dimensiones	28
Tabla 6: Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la inteligencia emocional en el clima organizacional	29
Tabla 7: Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la inteligencia emocional en el comportamiento organizacional	30
Tabla 8: Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la inteligencia emocional en la estructura organizacional	31
Tabla 9: Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la inteligencia emocional en el estilo de dirección	32

## **Índice de figuras**

Figura 1: Esquema del diseño correlacional causal	16
Figura 2: Ficha técnica del Inventario de Inteligencia Emocional	22
Figura 3: Ficha técnica de la Evaluación del clima organizacional en salud	20

## RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo determinar la influencia de la inteligencia emocional en el clima organizacional de los trabajadores asistenciales en establecimientos de salud en Abancay. Se empleó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y se llevó a cabo un análisis correlacional causal. Los resultados revelaron que el 35% de los trabajadores presentaba un nivel promedio de inteligencia emocional. En cuanto al clima organizacional, el 77% de los trabajadores percibía el clima como adecuado. Las conclusiones destacan que la inteligencia emocional influye significativamente en un 76.5% en el clima organizacional, en un 73.4% en el comportamiento organizacional, en un 73.5% en la estructura organizacional y en un 98.9% en el estilo de dirección de los trabajadores asistenciales. Estos hallazgos resaltan la importancia de promover el desarrollo de la inteligencia emocional en el ámbito laboral para mejorar tanto el clima organizacional como el desempeño de los trabajadores asistenciales en establecimientos de salud en Abancay en el año 2023.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, clima organizacional, trabajadores de salud, establecimientos de salud.

## **ABSTRACT**

This study aimed to determine the influence of emotional intelligence on the organizational climate of healthcare workers in healthcare facilities in Abancay. A quantitative approach was employed, utilizing a non-experimental, cross-sectional, causal correlational design to examine how the independent variable, emotional intelligence, influenced the dependent variable, organizational climate. Descriptive results indicated that 35% of the workers exhibited an average level of emotional intelligence. Regarding the organizational climate, 77% of the workers perceived it as adequate. The conclusions highlighted the significant influence of emotional intelligence on the organizational climate (76.5%), organizational behavior (73.4%), organizational structure (73.5%), and leadership style (98.9%) of healthcare workers in Abancay. These findings underscore the importance of promoting the development of emotional intelligence in the workplace to enhance both the organizational climate and the performance of healthcare workers in healthcare facilities in Abancay in 2023.

**Keywords:** Emotional intelligence, organizational climate, healthcare workers, healthcare facilities.

## I. INTRODUCCIÓN

La inteligencia emocional es una habilidad fundamental para el logro de objetivos en el lugar de trabajo, y es especialmente relevante en el sector de la salud. Conforme a Gómez et al. (2019), los profesionales sanitarios que poseen habilidades emocionales adecuadas tienen mayores niveles de satisfacción laboral y son menos propensos a experimentar estrés laboral y burnout. Sin embargo, la investigación muestra que muchos trabajadores de la salud carecen de habilidades emocionales adecuadas. Por ejemplo, García et al. (2018) encontraron que el 67% de los médicos en México experimentan estrés laboral, mientras que el 39% sufre de burnout.

La falta de habilidades emocionales adecuadas en los trabajadores de la salud no es un problema exclusivo de México. De acuerdo con un estudio realizado por Mayer y Salovey (2018), la falta de inteligencia emocional en el lugar de trabajo es un problema global. Además, el estudio revela la carencia de cognición emocional tiene la posibilidad de conllevar subsecuentemente repercusiones perjudiciales hacia la satisfacción laboral. Por lo tanto, es fundamental que se desarrollen estrategias que optimicen la cognición afectiva de aquellos trabajando en las diversas áreas de la salud en todo el mundo.

En el ámbito nacional, tenemos un cuidado sobre la salud mental que deja mucho que desear, generando una preocupación. Según el Instituto Nacional de Salud Mental (2019) del Perú, más del 50% de aquellos trabajando dentro del área de salud en el país presentan síntomas de estrés laboral, y más del 30% presenta síntomas de depresión. Además, un estudio realizado por Vargas (2018) encontró que aquellos con empleos dentro del ámbito de salud tienen una baja inteligencia emocional en comparación con otros profesionales.

La investigación llevada a cabo por Ysique (2019) demostró que la inteligencia emocional de aquellos que ejercen sus oficios en trabajos relacionados con la salud Perú está influenciada por factores de género, la especialidad, la edad y el lugar de trabajo. Además, este estudio señala la necesidad de mejorar la

capacitación y adiestramiento en competencias emocionales para los trabajadores de la salud en el país.

En Abancay, se presenta una problemática en cuanto a El bienestar psicológico de esos profesionales sanitarios. Una investigación que hizo el Ministerio de Salud del Perú (2018), se registraron un total de 269 casos de trastornos mentales entre el personal de salud en Apurímac. Además, se evidenció una alta prevalencia de estrés laboral y emocional, lo que impacta el rendimiento de atención a los pacientes.

Un estudio realizado por Vilca (2019), concluyó que la falta de recursos y la sobrecarga laboral son factores determinantes en la aparición de trastornos mentales entre los trabajadores de la salud en Abancay. Asimismo, se evidenció la necesidad de implementar estrategias con enfoque preventivo y atención en salud emocional para el personal de salud en esta ciudad. Los resultados muestran un impasse en la salud psíquica dentro del sector laboral sanitario en Abancay y la importancia de implementar medidas preventivas para garantizar el bienestar emocional de los empleados y una atención de alto nivel a los pacientes.

La realidad problemática se manifiesta dentro del ámbito del contexto de atención sanitaria en Perú, particularmente en la localidad de Abancay. Diversas investigaciones han corroborado la existencia de una marcada propensión a sufrir altos niveles de tensión laboral y emocional entre los profesionales de la salud, acompañada de una insuficiente destreza en el manejo de las emociones en comparación con otros sectores. Además, se ha constatado una notable carencia de recursos, una carga de trabajo excesiva y la prevalencia de trastornos mentales en el personal sanitario, lo cual incide de manera adversa en su rendimiento y en la prestación de cuidados a los pacientes. En aras de salvaguardar el bienestar emocional de los trabajadores y propiciar una asistencia de excelencia, resulta imperativo adoptar medidas preventivas y potenciar la formación en competencias emocionales. (Instituto Nacional de Salud Mental 2019, Vargas 2018, Ysique 2019, Ministerio de Salud del Perú 2018, Vilca 2019).

Con este ámbito el problema principal es: ¿Cuál es la influencia de la inteligencia emocional en el clima organizacional de trabajadores asistenciales en establecimientos de salud en Abancay? El planteamiento de los problemas específicos toma en cuenta dimensiones a partir de la variable clima organizacional, dando como resultado tres problemas específicos: ¿Cuál es la influencia de la inteligencia emocional en el comportamiento organizacional, estructura organizacional y estilo de dirección en los trabajadores asistenciales en establecimientos de salud en Abancay? (ver anexo 1).

A continuación, se expone la justificación y relevancia de la presente investigación.

Se debe reconocer cuan indispensable es la inteligencia emocional y su enlace con el clima organizacional dentro del sector laboral de la salud en la región de Abancay. La investigación de cómo estas variables influyeron en cómo se desenvuelven los trabajadores dentro del contexto laboral y el agrado de dicha labor de sus trabajadores.

Acercas de la relevancia práctica, los hallazgos de esta investigación pueden ser de gran utilidad para aquellos que encabezan las organizaciones de salud en la región de Abancay. La tesis puede brindar datos relevantes para la ejecución de mejoras del clima organizacional y la inteligencia emocional dentro del contexto laboral de la salud, lo que puede mejorar el cuidado de los pacientes y aumentar su satisfacción.

En términos de la relevancia metodológica, esta tesis puede aportar en gran medida a desarrollar nuevos enfoques y brindar recursos para la medición de la inteligencia emocional y sus repercusiones en el clima organizacional del sector salud en la región de Abancay. Además, el marco metodológico aplicado en la investigación puede ser adaptada y aplicada en otros contextos y sectores, permitiendo una mayor comprensión y mejora del ambiente laboral de los trabajadores.

Por consiguiente, el objetivo principal fue determinar la influencia de la inteligencia emocional en el clima organizacional de trabajadores asistenciales en establecimientos de salud en Abancay. Por lo tanto, los objetivos específicos fueron: Determinar la influencia de la inteligencia emocional en el comportamiento organizacional, estructura organizacional y estilo de dirección de los trabajadores asistenciales en establecimientos de salud en Abancay (ver anexo 1).

Por tanto, la investigación tuvo como hipótesis general: La inteligencia emocional influye significativamente en el clima organizacional de trabajadores asistenciales en establecimientos de salud en Abancay. De tal forma que, las hipótesis específicas fueron: La inteligencia emocional influye significativamente en el comportamiento organizacional, estructura organizacional y estilo de dirección de los trabajadores asistenciales en establecimientos de salud en Abancay (ver anexo 1).

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel global, estos fueron los precedentes vinculados a la actual investigación.

Salazar et al. (2020) estudiaron la conexión entre el clima organizacional en una entidad sanitaria del personal de medicina, también el grado dentro del contexto laboral en el que se encuentra su satisfacción. Este análisis se realizó empleando un enfoque transversal, analítico y correlacional en un centro de atención médica primaria, donde se encuestaron a 182 empleados. Para adquirir la información, se empleó un instrumento de medición denominado Escala de Valoración del Ambiente Organizacional y un Cuestionario de Satisfacción Laboral. Los hallazgos obtenidos señalaron que el grupo mayoritario de participantes percibió que el ambiente organizacional requería mejoras, aunque consideraban que su entorno laboral era satisfactorio o muy satisfactorio. Además, se observó una correlación significativa y moderada entre el ambiente de trabajo y el grado de satisfacción en el ámbito laboral, lo que sugiere que un clima organizacional más favorable podría tener un impacto positivo en el grado de contento en el trabajo de los especialistas de la salud.

Aguilar (2021) valora la relevancia de esta habilidad emocional en el ámbito del liderazgo institucional. Por tanto, es importante investigar este campo, especialmente en el marco de las conexiones entre líder y equipo. Los líderes encargados de la gerencia que emplean estrategias de inteligencia emocional pueden influir positivamente en sus empleados y moldear grupos según sea necesario, lo que es fundamental con el propósito de conseguir metas establecidas. Por otra parte, la pandemia mundial ha creado nuevos desafíos para los líderes, que deben manejar nuevas emociones y habilidades. Es importante sentar las bases de un nuevo liderazgo social en estos tiempos desafiantes, resulta primordial que los integrantes de la entidad sean capaces de mostrar adaptabilidad frente a las transformaciones y a su vez, que tengan habilidades para fomentar la armonía en las relaciones interpersonales dentro del entorno laboral.

En un estudio realizado por Peduzzi (2021) se efectuó una evaluación exhaustiva de la conexión acerca del clima organizacional, las características del

equipo y la satisfacción laboral por equipos de Planificación de Salud Familiar con enfoque en la Salud Bucal en São Paulo. Se aplicó un cuestionario a 124 equipos y 1,231 profesionales para recopilar información sobre la caracterización de los equipos la escala de clima organizacional, las características del equipo y la satisfacción laboral. Se descubrió una asociación positiva entre el ambiente del equipo y la satisfacción en el trabajo, siendo mayor la satisfacción intrínseca y con el entorno físico en equipos con un clima favorable y orientación de tareas. Además, se observó una mayor satisfacción con las relaciones jerárquicas en equipos con un clima favorable y objetivos claros. Estos hallazgos son de gran relevancia para mejorar la gestión y la educación permanente de los equipos con el propósito de mejorar la excelencia al proveer servicios sanitarios ajustados a las demandas de los usuarios.

El estudio de Peixoto y Muniz (2022) buscó evaluar la inteligencia emocional, las habilidades sociales y la inteligencia en profesionales con diferentes roles dentro de la organización, ya que estas variables son cada vez más solicitadas en el ámbito laboral, pero aún existen pocas investigaciones empíricas sobre ellas. La muestra estuvo compuesta por 120 personas de distintas áreas, incluyendo tanto líderes como no líderes. Los autores demostraron la ausencia de disimilitud sobre dichas áreas evaluadas en cuanto a la inteligencia emocional, aunque los líderes obtuvieron puntuaciones ligeramente más bajas que los liderados. Asimismo, no hubo diferencias en las puntuaciones de inteligencia general y habilidades sociales entre líderes y no líderes.

El estudio realizado por Chikobvu y Harunavamwe (2022) se centró en examinar la conexión inherente entre la inteligencia emocional con la resiliencia individual, y su influencia sobre el nivel de compromiso laboral de los especialistas en el ámbito sanitario. Se efectuó un análisis transversal de naturaleza cuantitativa en la Mangaung Metropolitan Municipality en Sudáfrica, con una muestra de 252 enfermeras que respondieron a cuestionarios sobre su inteligencia emocional, resiliencia y compromiso laboral. Según los resultados obtenidos, puede afirmarse que su primera variable investigada desempeñó un papel sumamente importante

sobre el nivel de compromiso laboral, mediado por la capacidad de resiliencia personal en los trabajadores de la salud.

Acto seguido, se despliegan los antecedentes pertinentes a la presente investigación en el marco nacional.

En un estudio realizado por Morote (2017) se exploró la conexión entre la inteligencia emocional y diferentes elementos del contexto laboral de las enfermeras del Hospital Hipólito Unanue. Los hallazgos evidenciaron que la inteligencia emocional ejerce un enlace positivo sobre la autorrealización, el compromiso ocupacional, la comunicación y el entorno laboral de las enfermeras. Estos hallazgos sugieren que un elevado crecimiento de la inteligencia emocional en las enfermeras estableció un vínculo sobre una mayor autorrealización personal, un mayor compromiso con el trabajo, una comunicación más efectiva y unas condiciones laborales más satisfactorias. Estos aspectos son de gran importancia en la atmósfera de la sala quirúrgica, donde la gestión de las emociones y las relaciones interpersonales desempeñan un papel fundamental. Por lo tanto, desarrollar y fortalecer la inteligencia emocional en este contexto puede tener una influencia positiva en el bienestar en el trabajo y la excelencia de la asistencia dispensada por las enfermeras.

En otro estudio realizado por Ruiz y Carranza (2018) se examinó la conexión presente entre la inteligencia emocional en conjunto con el ambiente familiar de adolescentes residentes en San Juan de Lurigancho. Los hallazgos revelaron una conexión directa que la inteligencia emocional ejerce sobre el ambiente familiar de los adolescentes. Los investigadores sugieren la aplicación de planes de intervención destinados a fortalecer la inteligencia emocional y fomentar relaciones familiares saludables. Estos hallazgos respaldan la importancia de promover un entorno familiar positivo que contribuya al trabajo de la evolución de habilidades emocionales en los adolescentes.

El estudio de Pereyra et al. (2021) en una organización no especificada, se elaboró enfocándose en examinar la conexión existente del liderazgo con respecto al clima organizacional. Resultados del estudio arrojaron datos que revelan una

correlación positiva y sólida del liderazgo de alto rendimiento y el clima organizacional. Además, encontraron una relación destacada entre el liderazgo individual y el clima organizacional, aunque esta mostró ser moderada en comparación con el liderazgo de alto rendimiento. Del mismo modo, se observó una conexión importante del liderazgo relacional con respecto al clima organizacional. En términos generales, los participantes encuestados manifestaron una percepción positiva en cuanto a las variables de liderazgo y también de su percepción del clima organizacional, con porcentajes que oscilaron entre el 74% y el 92.6%.

En el estudio de Abarca et al. (2021) investigaron la conexión que posee la inteligencia emocional con respecto a la satisfacción laboral en enfermeras de un hospital. La indagación se llevó a cabo utilizando un diseño descriptivo correlativo de naturaleza transversal, fueron empleadas dos escalas de medición para evaluar la inteligencia emocional con respecto al grado de satisfacción laboral. Sus hallazgos revelaron que inteligencia emocional presenta una relación significativa hacia la satisfacción laboral en este grupo de enfermeras. Además, se observó que un porcentaje considerable de enfermeras con satisfacción laboral moderada presentaban un grado ideal de inteligencia emocional, por otra parte, un porcentaje menor de enfermeras insatisfechas mostraban una baja inteligencia emocional.

Recientemente la investigación de Torres et al. (2021) exploró la inteligencia emocional y su conexión con el desempeño laboral con un conjunto de 125 participantes. Estos hallazgos revelaron el vínculo cercano de ambas variables. Este descubrimiento subraya la relevancia de fomentar y fortalecer competencias emocionales para mejorar la eficacia y el éxito en el entorno laboral.

A continuación, se describen los fundamentos conceptuales que respaldaron la variable estudiada, inteligencia emocional.

Según el autor base BarOn (1997), la inteligencia emocional viene a ser una agrupación de destrezas afectivas y relacionales con un impacto en la aptitud de un individuo para adecuarse y tener éxito en la vida. Estas habilidades incluyen la autoconciencia emocional, el manejo de las emociones, la automotivación, la empatía y las habilidades sociales. La inteligencia emocional se considera crucial

para el bienestar psicológico (BarOn 1997, como se cita en Ugarriza & Pajares 2005).

Salovey y Mayer (1990) la conceptualizaron como la destreza para percibir con exactitud las emociones individuales y ajenas, y emplearlas constructivamente para la reflexión, el entendimiento emocional y el crecimiento personal e intelectual.

Por otra parte, Goleman (1995) la caracteriza como la destreza para identificar y regular tanto nuestras propias afectividades como las emociones de los demás, para gestionar efectivamente las emociones en nuestras interacciones personales. en su enfoque, se conceptualiza como una sinergia de competencias emocionales, sociales e interpersonales influyentes en nuestra capacidad de adaptación y éxito en diversos ámbitos de la vida.

Después, Petrides y Furnham (2000) la describen como la facultad para procesar discernimiento emocional de manera efectiva y utilizarla de manera adecuada para escoger las decisiones optimas y en la regulación de nuestra parte emocional.

Para fines de la investigación se tomó como autor base a BarOn (1997) por ser ampliamente reconocido como uno de los primeros investigadores y contribuyentes en el estudio y avance del concepto de inteligencia emocional, proporcionando una base teórica y conceptual sólida que ha tenido un impacto significativo en el campo. Su enfoque integral de la inteligencia emocional, que considera aspectos cognitivos, emocionales y conductuales, ofrece una perspectiva global y completa para comprender su influencia en el entorno organizacional. Además, los instrumentos y métodos de evaluación desarrollados por BarOn han demostrado ser válidos y confiables, proporcionando una sólida base metodológica para investigaciones empíricas en esta área. La contribución de BarOn (1997) continua vigente en la actualidad debido a su valiosa contribución teórica y metodológica en este campo. Su enfoque pionero en la conceptualización y medición de la Inteligencia Emocional ha sentado las bases para numerosas investigaciones posteriores y ha generado un cuerpo sólido de conocimiento en esta área

Acto seguido, se exponen los modelos teóricos indagados con respecto a la variable inteligencia emocional.

El modelo de cuatro componentes de Salovey y Mayer (1990) forjó un esquema de inteligencia emocional que se basa en cuatro ramas principales: a apreciación y manifestación afectiva, la promoción afectiva, la aprehensión afectiva y la regulación afectiva. Este modelo se centra en el potencial de una persona para elaborar y aprovechar conocimientos emocionales de manera efectiva.

El modelo mixto de Goleman (1995) se centra en cinco elementos clave: la autoconciencia emocional, la autorregulación emocional, la motivación emocional, la empatía y las habilidades sociales. Estos componentes están interrelacionados y se considera que sobre la capacidad de un individuo para comprender y gestionar las afectividades individuales y externas.

Finalmente, Bar-On (1997) planteó el modelo multidimensional, basado en cinco dimensiones principales: la autoconciencia emocional, la autorregulación emocional, la automotivación, la empatía y las habilidades sociales. Este modelo se encuentra enfocado sobre cómo se desarrollan las habilidades sociales y emocionales para promover su desarrollo individual y las interacciones interpersonales.

Se tomó a Bar-On (1997) como modelo teórico porque es ampliamente utilizado en estudios involucrados con inteligencia emocional debido a su enfoque integral en las esferas emocionales y sociales. Una de las razones por las que podría considerarse importante es su énfasis en el enfoque holístico de la inteligencia emocional, volviéndolo relevante para comprender y mejorar el bienestar personal y las relaciones interpersonales. Además, en relación con las dimensiones propuestas por Bar-On (1997), Ugarriza y Pajares (2005) adaptan su instrumento al contexto nacional.

En consecuencia, se describen las dimensiones de la variable donde, Ugarriza y Pajares (2005) siguiendo el modelo teórico de Bar-On (1997), proponen cinco áreas intrínsecas de la inteligencia emocional, las cuales se conectan con

habilidades emocionales particulares que posibilitan las personas percibir, adquirir y regularizar sus propias emociones y las de los demás.

La dimensión intrapersonal se enfoca en la comprensión y dominio de las emociones intrínsecas, así como en la evaluación imparcial de la aptitud emocional personal.

La dimensión interpersonal se relaciona con la aptitud para identificar y entender aquellas emociones ajenas al individuo, y la destreza de interactuar de forma eficiente con los demás.

La dimensión de adaptabilidad habla sobre la habilidad de amoldarse a circunstancias novedosas y mutantes, especialmente en el contexto emocional.

El manejo de estrés está vinculado con la pericia para afrontar circunstancias emocionalmente estresantes de manera efectiva y de evitar que estas afecten negativamente el bienestar emocional individual.

Finalmente, la dimensión de estado de ánimo en general se refiere al modo en que el individuo percibe su mundo emocional y a la habilidad de mantener un estado de ánimo equilibrado y positivo.

El significado relacionado con la comprensión emocional y la destreza de su uso dentro del ámbito de salud se fundamenta en su estrecha relación con la capacidad intrínseca de afrontar eficazmente circunstancias que generan gran tensión y emocionales desfavorables. Individuos con habilidades emocionales avanzadas tienen mayores posibilidades de afrontar apropiadamente los desafíos emocionales asociados a la salud, lo cual podría tener una repercusión benéfica en la calidad del bienestar psicológico. Asimismo, la inteligencia emocional puede fungir como un elemento clave en la excelencia de las interacciones humanas y en la adopción de decisiones vinculadas con el dominio de la salud.

Ahora, se describen los fundamentos conceptuales que respaldaron la variable estudiada, clima organizacional.

Chiavenato (2010) lo describe como el contexto humano en el cual los colaboradores llevan a cabo sus tareas, y que está formado por factores como las relaciones interpersonales, el estilo de liderazgo, las normas y protocolos de la organización, la comunicación interna y la cultura organizativa. Estos elementos interactúan entre sí para crear un ambiente que puede ser favorable o desfavorable para el desempeño y el bienestar de los empleados.

Lussier y Achua (2010) lo definen como el sentir colectivo de los integrantes de una entidad sobre su ambiente de trabajo, teniendo en cuenta la cultura organizacional, la estructura, los procesos de comunicación, la modalidad de conducción y las directrices y ejecuciones de recursos humanos.

Por otro lado, Robbins y Judge (2011) lo definen como la realidad dentro del contexto laboral que es percibido por sus miembros. Este ambiente está compuesto por diversos elementos, como el orden de la organización, el tacto y prácticas de recursos humanos, los valores y el estilo de liderazgo.

García y Carazo (2015) sostienen que el ambiente organizacional engloba las percepciones, actitudes y valores mutuos de los integrantes de una entidad respecto a su ambiente laboral. Dicho ambiente incide en la percepción que los colaboradores tienen de la organización y en su habilidad para alcanzar los propósitos fijados.

Según la autora base Segredo (2017), la definición conceptual se refiere a las características intrínsecas de una organización que resultan influenciadas por las interacciones interpersonales entre sus integrantes. Este fenómeno ejerce un impacto inmediato en la entidad mejorando su desarrollo, al encontrarse influenciado por múltiples elementos tales como el enfoque directivo, las conductas y los componentes estructurales. El abordaje del clima organizacional permite evaluar la efectividad de la gestión dentro de una organización, pues nos otorga la posibilidad de evaluar las actitudes de los individuos ante las transformaciones organizacionales, identificando los aspectos que ameritan un tratamiento particular.

Se tomó a Segredo (2017) como autora base por su enfoque en la evaluación acerca del clima organizacional tal como la comprensión de los factores que lo influyen, también proporciona una perspectiva actualizada para identificar las diversas dimensiones del clima organizacional brindando una sólida base teórica para la presente investigación, además de haber desarrollado el cuestionario de clima organizacional que ha sido adaptado y validado.

A continuación, se exponen los modelos teóricos indagados con respecto a la variable clima organizacional.

Litwin y Stringer (1968) propusieron el modelo de diez dimensiones, que incluyen la estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, soporte, estándares, conflicto, identidad y objetivo. Este modelo se centra en cómo estas dimensiones afectan el estímulo y la ejecución de los trabajadores.

Quinn y Rohrbaugh (1983) y su modelo denominado competidores de los valores fundamentales, identifica ocho características principales del clima organizacional, conocidas como los "competidores de los valores fundamentales". Estas características incluyen la orientación hacia el logro, la orientación hacia el apoyo, la orientación hacia el control, la orientación hacia la innovación y otras. Este esquema se fundamenta en la noción de que diferentes organizaciones tienen diferentes configuraciones de valores que ejercen su influencia sobre el clima organizacional.

El modelo de factores interactivos propuesto por Schneider (1990) destaca la importancia de las convicciones y principios mutuos dentro de una entidad institucional, propone que el clima organizacional se origina mediante tres factores principales: los eventos, los atributos de los individuos y los atributos de la entidad, estos factores interactúan y dan forma en como los trabajadores desarrollan su percepción acerca del clima organizacional.

Segredo (2017) propone el modelo teórico multifactorial, describe el ambiente organizacional como un fenómeno intrincado y de múltiples facetas, que abarca factores ligados a los estilos directivos, la configuración y los

comportamientos imperantes en la organización, los cuales se fundamentan en los saberes, disposiciones y actuaciones adoptadas.

Se tomó como base el modelo teórico propuesto por Segredo (2017) porque se basa en una perspectiva multifactorial del clima organizacional. La autora destaca que el clima organizacional está influenciado por las relaciones interpersonales, el estilo de administración, los comportamientos y los elementos estructurales de la organización. Este modelo teórico es importante debido a su enfoque integral que abarca diversos factores que influyen en el clima en una organización (Bebkhard, Likert y Lewin 1962, como se cita en Segredo 2017).

En consecuencia, Segredo (2017) propone tres dimensiones para su medición.

El comportamiento organizacional se centra en la apreciación que los trabajadores tienen en relación a las relaciones interpersonales, la colaboración y la comunicación dentro de la entidad. Su propósito es valorar la excelencia de las interrelaciones entre los integrantes del equipo, del mismo modo que la eficacia de los mecanismos de comunicación interna y el apoyo que se brinda entre colegas. Esta dimensión se encuentra íntimamente ligada a la cultura organizacional y al ambiente social que se forja en la institución.

La estructura organizacional se centra en la manera en que los empleados perciben la claridad y consistencia de las directrices y protocolos de la entidad. Esto abarca aspectos como la definición de roles y responsabilidades, la distribución del trabajo y la asignación de recursos. Esta dimensión del Clima Organizacional está vinculada con la eficacia y el rendimiento de los procesos organizativos.

El estilo de dirección está asociado con la percepción y apreciación de los empleados hacia la conducción y manejo de la entidad. Esto incluye elementos como el enfoque de liderazgo, el discernimiento, la interacción comunicativa y la motivación brindada por los líderes. Esta dimensión del clima organizacional tiene una influencia destacada en la gratificación y el compromiso de los trabajadores.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de la investigación**

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, involucrando la recopilación y análisis información numérica con el fin de investigar las relaciones existentes y patrones en una muestra o población, se utilizaron métodos estadísticos para analizar los datos y corroborar la hipótesis (Cohen et al. 2018).

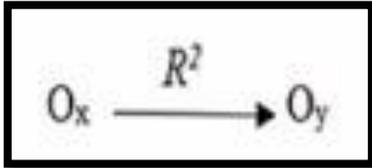
El nivel de la investigación fue básico pues se define como aquel que busca medir y contar la frecuencia de eventos o fenómenos. También busca aumentar la comprensión general sobre el tema en lugar de resolver un problema específico como su objetivo principal (Creswell 2014). Además, este nivel de investigación alude a la exploración de saberes profundos, teóricos o conceptuales que no tienen una aplicación práctica inmediata. En vista de que esta investigación se enfocó en la obtención de información, análisis numérico y con el propósito de contestar preguntas de investigación y al no tener una utilidad práctica inmediata, se consideró una investigación básica (Maxwell 2013). Esta investigación procuró aportar al incremento del estudio sobre inteligencia emocional y clima organizacional.

El diseño de la investigación fue no experimental, de corte transversal, correlacional causal porque no se realizaron manipulaciones de las variables estudiadas, mientras que se restringieron a las variables y su medición tal y como se encontraron, sin la posibilidad de intervenir en su modificación. En esta investigación el diseño transversal permitió recopilar datos en un solo momento, lo cual resultó útil para la investigación. Finalmente, el diseño fue correlacional causal que ayudó a establecer una posible relación causal entre las variables a estudiar (Salgado 2018). Este diseño fue útil para estudiar establecer una posible relación causal entre ellas. La presente investigación estudió en como las variables específicas se relacionan para determinar si una variable afecta a otra. Además, el diseño no experimental y transversal permitió recopilar datos en un solo momento y medir las variables tal y como se presentaron (Hernández et al. 2016). El propósito

de esta investigación se enfocó en establecer la relación existente entre inteligencia emocional y el clima organizacional de los trabajadores asistenciales que laboran en establecimientos de salud en Abancay.

**Figura 1:**

Esquema del diseño correlacional-causal.



Dónde:

$O_x$ : inteligencia emocional

$O_y$ : clima organizacional

→: influencia de X en Y

R: correlación entre variables

### **3.2 Variables y operacionalización**

#### **3.2.3 Inteligencia Emocional**

Variable independiente. El tipo de esta variable es cualitativa y ordinal, dado que es capaz de adquirir distintos valores en concordancia con una estructura jerárquica previamente estipulada, según Campo y Zamora (2019).

#### **Definición Conceptual**

Capacidad de reconocer, adquirir una perspicacia más profunda y dominar nuestras propias emociones, así como las emociones ajenas. Implica habilidades para regular nuestras emociones, adaptarnos al entorno, establecer relaciones interpersonales efectivas y alcanzar metas personales y profesionales. (Bar-On 1997, como se cita en Ugarriza & Pajares 2005)

#### **Definición Operacional**

Para la evaluación de esta variable en el contexto laboral de salud se usó el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On, (1997) y que fue adaptado por las investigadoras Ugarriza y Pajares en 2005 al contexto nacional. El instrumento está conformado por 30 ítems y compuesto por cinco dimensiones.

**-La dimensión intrapersonal** se enfoca en como el individuo es capaz de regular y entender sus emociones, así como en la evaluación objetiva de la capacidad emocional individual.

**-La dimensión interpersonal** guarda relación con la destreza de discernir y comprender las emociones ajenas, así como con la capacidad de entablar interacciones eficaces con los demás.

**-La dimensión de adaptabilidad** hace alusión a la aptitud para ajustarse a circunstancias novedosas y variables, especialmente en el ámbito emocional.

**-El manejo de estrés** se relaciona con la facultad de enfrentar circunstancias desafiantes emocionalmente estresantes de manera efectiva, evitando que estas afecten negativamente el bienestar emocional.

**-El estado de ánimo en general** nos indica el modo en que el individuo percibe su mundo emocional y a su habilidad para mantener un estado de ánimo equilibrado y positivo. (Ugarriza & Pajares, 2005)

### **Indicadores**

Cada dimensión se encuentra conformada por los siguientes indicadores:

- Intrapersonal: Conocimiento emocional de sí mismo, asertividad, autoestima, auto realización, independencia.

- Interpersonal: Empatía, relaciones interpersonales, responsabilidad social.

- Adaptabilidad: Soluciones de problemas, prueba de la relación, flexibilidad.

- Manejo de estrés: Tolerancia del estrés, control de los impulsos.

- Estado de ánimo en general: Felicidad, optimismo. (Ugarriza & Pajares, 2005)

### **Escala de medición**

Siendo una variable ordinal cada ítem tiene una valoración en la que muy rara vez, rara vez, a menudo y muy a menudo tuvieron valores de 1, 2, 3 y 4 en ese orden respectivamente.

### **3.2.4 Clima Organizacional**

Variable dependiente. Es cualitativa y ordinal, ya que posee la capacidad de asumir diversas magnitudes en consonancia con un sistema de rangos jerárquicamente establecido, de acuerdo con Campo y Zamora (2019).

#### **Definición Conceptual**

Percepción que ostentan los empleados respecto a las variadas facetas que componen el ambiente ocupacional en relación con la conducta organizativa, la estructura jerárquica y el enfoque directivo (Segredo, 2017).

#### **Definición Operacional**

Con el propósito de realizar el estudio acerca del clima organizacional en el contexto sanitario, se utilizó la Evaluación del Clima Organizacional en Salud (ECOS-S) desarrollada por Segredo (2017). Dicho instrumento consta de 50 ítems, los cuales se distribuyen en tres dimensiones.

**-El Comportamiento Organizacional**, que se enfoca en la percepción de los empleados sobre las interacciones sociales, la colaboración grupal, la transmisión de información y el apoyo que reciben de sus colegas.

**-La Estructura Organizacional**, se centra en cómo los empleados perciben la claridad y coherencia de las directrices y protocolos de la entidad, incluyendo a los roles junto a sus responsabilidades, la delegación de responsabilidades y recursos.

**-Estilo de Dirección**, se refiere a la percepción de los empleados en relación al liderazgo y la dirección en la entidad organizativa, abarcando aspectos como la claridad de las metas y objetivos a largo plazo, la clase de liderazgo y también la gestión del desempeño. Estos elementos ejercen una influencia significativa en la cultura y el ambiente laboral de la organización, así como en la motivación y el compromiso laboral de los empleados. (Segredo, 2017).

## **Indicadores**

Dentro de cada dimensión los indicadores son:

- El Comportamiento Organizacional: Motivación, comunicación, relaciones interpersonales y de trabajo.
- La Estructura Organizacional: Funcionamiento, condiciones de trabajo, estímulo al desarrollo organizacional.
- Estilo de Dirección: Inmersión en el trabajo, liderazgo, participación, solución de conflictos, trabajo en equipo. (Segredo, 2017)

## **Escala de medición**

Al ser una variable ordinal cada ítem tiene una valoración en la cual nunca, a veces y siempre tienen valores de 0, 1 y 2 respectivamente.

## **3.3 Población, muestra, muestreo**

### **3.3.1 Población**

Comprendió a personal sanitario que labora en establecimientos de salud, cuya cantidad estuvo conformada por 547 trabajadores en la localidad de Abancay durante el año 2023.

#### **Criterios de inclusión.**

Los individuos que fueron considerados en esta investigación como trabajadores asistenciales cumplieron con el requisito de haber laborado durante al menos un año en sus correspondientes establecimientos de salud, además de haberles otorgado su consentimiento informado pertinente para utilizar la herramienta empleada para la obtención de datos.

#### **Criterios de exclusión.**

Trabajadores asistenciales que se abstuvieron de firmar el consentimiento informado y responder el instrumento, trabajadores con habilidades diferentes, instrumentos respondidos con errores.

### 3.3.2 Muestra

La muestra de participantes para llevar a cabo el presente estudio se conformó por un total de 94 trabajadores asistenciales en establecimientos de salud en Abancay, quienes satisficieron los criterios de inclusión y exclusión.

### 3.3.3 Muestreo

El muestreo aplicado en esta investigación fue de carácter no probabilístico, lo cual denota que la selección de los individuos involucrados no se fundamentó en un azar estadístico, sino más bien en criterios establecidos por el responsable de esta investigación (Hernández et al. 2016).

En la tabla 1 se observa que la mayoría de participantes con edades entre los 51 a 60 años, conformado por un 37.2%, seguido por el grupo de 61 a más años conformado por el 24.5%, luego un grupo con edades entre los 41 a 50 años representado por el 22.3% y finalmente el grupo más pequeño con edades entre los 41 a 50 años representados por un 22.3% de la muestra de trabajadores.

**Tabla 1**

Muestra por edades		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De 31 a 40	15	16.0
	De 41 a 50	21	22.3
	De 51 a 60	35	37.2
	De 61 a más	23	24.5
Total		94	100.0

En la tabla 2 observamos que la muestra de trabajadores está compuesta por mujeres en un 76.6% y por varones en un 23.4%.

**Tabla 2**

Muestra por género		Frecuencia	Porcentaje
Válido	femenino	72	76.6
	masculino	22	23.4
Total		94	100.0

### **3.3.4 Unidad de análisis**

Conformada por aquellos trabajadores asistenciales que se encontraron laborando en los establecimientos de salud en la provincia de Abancay, 2023.

### **3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos**

Los datos fueron obtenidos mediante encuestas, ya que se obtuvo información a través de cuestionarios aplicados a una muestra de participantes. Según lo define Bryman (2016)

Se utilizó el Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn (1997) y adecuado por Ugarriza y Pajares en 2005 al contexto nacional. Y para la segunda variable se utilizó la Evaluación del Clima Organizacional en Salud elaborado por Segredo (2017). Ambos instrumentos fueron transformados a un formato digital sin realizarse alteraciones a los ítems que las conforman.

## **Instrumento 1: Inventario de Inteligencia Emocional**

### **Figura 2:**

Ficha técnica del Inventario de Inteligencia Emocional

Denominación original: EQi-YV BarOn Emotional Quotient Inventory

Autor : Reuven BarOn

Origen : Toronto - Canadá

**Adaptación Perú : Nelly Ugarriza y Liz Pajares (2005).**

Adaptación al contexto de la población: Salud

Aplicación : Individual o colectiva

Tiempo : 10 a 15 minutos (Instrumento Abreviado)

Ejecución : Niños y en adolescencia de 7 a 18 años

Significados : Valoración de las capacidades sociales y emocionales

Tipo : Baremos peruanos

Usos : Educativo, jurídico, salud y en la investigación.

El cuestionario de BarOn ICE: NA, modificado y adecuado para el entorno nacional por Ugarriza y Pajares (2005), la finalidad primordial de esta evaluación radica en la evaluación minuciosa de las destrezas emocionales y sociales, buscando una comprensión exhaustiva y precisa de dichas habilidades en cuestión. Presenta 30 ítems en su edición compacta agrupados en cinco dimensiones: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo general. Estas cinco se conformaron por alternativas que estuvieron representadas en una escala Likert de cuatro puntos, donde aquellos participantes debían elegir una de las siguientes opciones de respuesta: Muy raramente, rara vez, con frecuencia y Muy frecuentemente, con valores de 1, 2, 3 y 4 en ese orden respectivamente.

En la tabla 003 se presentan las directrices que nos permitieron evaluar la inteligencia emocional y sus respectivos niveles según los valores de los puntajes que se obtuvo con el instrumento.

**Tabla 3**

Baremos percentilares del Inventario Emocional BarOn ICE: NA abreviado

Categorías	Inteligencia emocional	Componente intrapersonal	Componente interpersonal	Componente de adaptabilidad	Componente del manejo de estrés	Componente del estado de ánimo en general
Por desarrollar	≤70	16	12	13	15	11
Normalmente desarrollada	76-82	18	14	15	18	12
Altamente desarrollada	≥83	21	16	18	20	14

### Validez y confiabilidad

Estas se examinaron mediante una muestra conformada por 3,375 niños y adolescentes de Lima metropolitana, cuyas edades oscilaban entre los 7 y 18 años. La validez y confianza del inventario adaptado fue respaldada por los resultados.

La validez interna se estableció mediante un Análisis Factorial Exploratorio, donde se identificó la existencia de cuatro factores: factor intrapersonal, factor interpersonal, manejo del estrés y adaptabilidad. Estos factores lograron explicar más del 40% de la variabilidad observada, tal como lo evidencia la investigación llevada a cabo por Ugarriza y Pajares en 2005.

Confiabilidad, se realizaron cuatro análisis distintos para evaluar la calidad del instrumento utilizado. Estos análisis incluyeron la evaluación de la consistencia interna, las correlaciones medias entre los ítems, la fiabilidad test-retest y el error estándar de medición/predicción. El coeficiente Alfa de Cronbach fue utilizado para

la evaluación de la consistencia interna, y se obtuvieron valores superiores a 0.7 para cada uno de los factores, según el estudio realizado por Ugarriza y Pajares (2005).

## **Instrumento II: Evaluación del clima organizacional en salud**

### **Figura 3**

Ficha técnica de la Evaluación del clima organizacional en salud

Nombre: Evaluación del clima organizacional en salud (ECOS-S)

Autor (es): Segredo Pérez (2017)

Objetivo: Medir el clima organizacional en las instituciones de salud.

Dimensiones: Comportamiento Organizacional, Estructura Organizacional y Estilo de dirección

Baremos: Clima organizacional adecuado: 6 o más. Clima organizacional en riesgo: de 4 a 5,9 y clima organizacional inadecuado: menos de 4.

Este instrumento consta de diversos ítems que abordan diferentes aspectos relacionados con el clima organizacional y que fueron diseñados para la evaluación del mismo, como la comunicación, el liderazgo, la participación, la motivación y el trabajo en equipo. Los resultados acerca de las condiciones de trabajo al igual que el ambiente laboral son las percepciones de los empleados de la salud.

### **Validez y confiabilidad**

Segredo (2017), colaboró con 11 expertos en salud pública para desarrollar este instrumento. La construcción del instrumento involucró tres etapas: definición de dimensiones, categorización de ítems y redacción de 50 ítems en total. Los resultados mostraron que las dimensiones de estructura organizativa, comportamiento organizacional y estilo de dirección obtuvieron promedios de 8.0, 9.0 y 8.7 respectivamente. El instrumento tuvo un resultado alto sobre su

confiabilidad, con un coeficiente de confiabilidad de Cronbach de 0.94, y se probó con 27 participantes (Segredo et al., 2015).

La confiabilidad de este instrumento es sólida, pues el Alfa de Cronbach obtenido resultó .94. Esta conclusión se obtuvo como resultado de la prueba utilizando una muestra de 27 participantes (Segredo et al., 2015).

### **3.5 Procedimientos**

Se realizaron los trámites burocráticos pertinentes junto a los encargados en la entidad y así obtener todos los detalles necesarios del estudio. Se solicitó la rúbrica del consentimiento informado por parte de cada uno de los involucrados en la investigación, garantizando así el cumplimiento de los protocolos éticos establecidos y asegurando la transparencia. El acopio de los datos para la investigación tuvo una duración de aproximadamente un mes, asegurando un riguroso proceso de recopilación de información. Concluyendo con la aplicación de encuestas, la información obtenida fue procesada y analizada con el objetivo de obtener resultados confiables y significativos. Con base en dichos resultados, se llevaron a cabo exhaustivas discusiones, se extrajeron conclusiones sustanciales y se brindaron valiosas sugerencias para enriquecer el campo de conocimiento relacionado.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Los datos adquiridos fueron tabulados y expuestos en tablas. Debido a que las variables fueron de naturaleza cualitativa y no se adhirieron a una distribución normal, se requirió una técnica de análisis especial. Por lo tanto, se implementó la regresión logística ordinal, un análisis entre una variable con otra, la relación entre una variable de respuesta con categorías ordenadas y variables predictoras, estimando las probabilidades de las diferentes categorías y su relación con los predictores utilizados.

Para analizar la información obtenida mediante las encuestas fue utilizado el software estadístico SPSS versión 23. Se consideró un nivel de significación teórica

de  $\alpha = .05$  y se aplicó la regla de decisión: si  $p \geq \alpha$ , se aceptó la hipótesis nula; si  $p < \alpha$ , se rechazó la hipótesis nula.

### **3.7 Aspectos éticos**

Este trabajo de investigación fue regido por lineamientos morales así también como éticos que estuvieron establecidos por la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, en concordancia con aquellos requisitos específicos que la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud indica a sus estudiantes. Con el propósito de salvaguardar el principio de libertad personal, se le solicitó a cada uno de los trabajadores que participaron en la presente investigación el consentimiento informado, así se les aseguró que sus participaciones fueran confidenciales y completamente voluntarias. También estuvo garantizado el cumplimiento del principio de no causar daño y promover el beneficio, ya que la recolección de datos no generó ningún efecto negativo sobre la tranquilidad e integridad de aquellos que participaron. De igual modo se consideró el principio de equidad, evitando cualquier forma de discriminación hacia los participantes por cualquier motivo (UCV, 2020).

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivos

En la Tabla 4 se presenta el nivel de inteligencia emocional y dimensiones alcanzadas, se observa que el 35% de trabajadores, presenta una inteligencia emocional promedio, el 34% requiere desarrollarla y un 31% restante presenta un desarrollo elevado. Aproximadamente la mitad de trabajadores que requiere desarrollar el estado de ánimo en general, compuesto por un 50% de trabajadores y la adaptabilidad conformada por un 49% de trabajadores, seguido de un 42% de trabajadores que deben desarrollar el manejo de estrés. La dimensión intrapersonal se encuentra conformada por un 40% de trabajadores dentro del promedio y solo un 33% representa a trabajadores con un estado de ánimo en general altamente desarrollado en los trabajadores asistenciales de los establecimientos de salud en Abancay.

**Tabla 4**

Nivel de inteligencia emocional de la muestra, de acuerdo a sus dimensiones

	Inteligencia emocional		Intrapersonal		Interpersonal		Adaptabilidad		Manejo de estrés		Estado de ánimo en general	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Por desarrollar	32	34.0	35	37.2	33	35.1	46	48.9	39	41.5	47	50.0
Normalmente desarrollada	33	35.1	37	39.4	32	34.0	29	30.9	25	26.6	16	17.0
Altamente desarrollada	29	30.9	22	23.4	29	30.9	19	20.2	30	31.9	31	33.0
Total	94	100.0	94	100.0	94	100.0	94	100.0	94	100.0	94	100.0

En la tabla 5 se presenta el nivel de clima organizacional y dimensiones alcanzadas por los trabajadores, se observa que un 77% de trabajadores percibe el clima organizacional de su establecimiento como adecuado, un 21% lo percibe en riesgo, y solo un 2% como inadecuado. Respecto a las dimensiones observamos a un 70% de trabajadores con una percepción adecuada del estilo de dirección, seguido de un 63% y un 62% de trabajadores que perciben como adecuado al comportamiento organizacional y la estructura organizacional de los establecimientos de salud en Abancay en los que laboran.

**Tabla 5**

Nivel de clima organizacional de la muestra, de acuerdo a sus dimensiones

	Clima Organizacional		Comportamiento organizacional		Estructura organizacional		Estilo de dirección	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Inadecuado	2	2.1	3	3.2	2	2.1	3	3.2
En riesgo	20	21.3	32	34.0	34	36.2	25	26.6
Adecuado	72	76.6	59	62.8	58	61.7	66	70.2
Total	94	100.0	94	100.0	94	100.0	94	100.0

## 4.2 Contrastación de hipótesis

Los resultados obtenidos del procesamiento y análisis de datos presentaron la característica en común de una distribución que fue no normal, por lo que se decidió emplear la prueba de Regresión Logística Ordinal mediante la cual se examinó la posible relación e influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente. La elección de esta prueba se debe a que los datos analizados poseían una naturaleza cualitativa ordinal, de acuerdo a la descripción por Hernández et al. (2016). Además, se utilizó el software Spss v23 para análisis y reporte de los resultados obtenidos.

### 4.2.1 Prueba de hipótesis general

La tabla 6 presenta los resultados derivados de la evaluación utilizando la técnica de regresión logística ordinal para poner a prueba la hipótesis general. El software generó un informe que señala que el clima organizacional se encuentra directamente vinculado a la inteligencia emocional. De acuerdo con los resultados obtenidos del Chi cuadrado = 135,666 y  $p\_valor = .000 < \alpha = .05$ , se puede afirmar que la hipótesis planteada es aceptada. Es decir, se confirma que en un 76.5% la inteligencia emocional ejerce una influencia significativa en el clima organizacional de los trabajadores asistenciales en establecimientos de salud en Abancay.

**Tabla 6**

Comprobación de la adecuación de los datos para el modelo de la inteligencia emocional en el clima organizacional

Contraste de razón de verosimilitud					
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Inteligencia emocional y clima organizacional	135,666	29	,000	,764	Cox y Snell
				,765	Nagelkerke
				,217	McFadden

#### 4.2.2 Prueba de hipótesis específica 1

La tabla 7 exhibe los resultados adquiridos en la prueba de regresión logística ordinal empleada para contrastar la hipótesis específica 1. El software ha proporcionado un informe donde se señala que el clima organizacional se encuentra intrínsecamente ligado a la inteligencia emocional. De acuerdo con los valores obtenidos del Chi cuadrado = 122,626 y  $p\_valor = .000 < \alpha = .05$ , se puede validar la hipótesis propuesta, lo cual implica que en un 73.4%, la inteligencia emocional ejerce una influencia significativa en el comportamiento organizacional de los trabajadores asistenciales en establecimientos de salud en Abancay.

**Tabla 7**

Comprobación de la adecuación de los datos para el modelo de la inteligencia emocional en el comportamiento organizacional

Contraste de razón de verosimilitud					
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Inteligencia emocional y comportamiento organizacional	122,626	29	,000	,729	Cox y Snell
				,734	Nagelkerke
				,260	McFadden

### 4.2.3 Prueba de hipótesis específica 2

La tabla 8 despliega los resultados alcanzados en la prueba de regresión logística ordinal empleada para poner a prueba la hipótesis específica 2. El software ha generado un informe en el cual se indica que el clima organizacional se encuentra estrechamente ligado a la inteligencia emocional. Conforme a los valores obtenidos del Chi cuadrado = 123,540 y  $p\_valor = .000 < \alpha = .05$ , se puede corroborar la hipótesis planteada, lo que significa que en un 73.5%, la inteligencia emocional ejerce una influencia significativa en la estructura organizacional de los trabajadores asistenciales en establecimientos de salud en Abancay.

**Tabla 8**

Comprobación de la adecuación de los datos para el modelo de la inteligencia emocional en la estructura organizacional

Contraste de razón de verosimilitud					
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Inteligencia emocional y estructura organizacional	123,540	29	,000	,731	Cox y Snell
				,735	Nagelkerke
				,252	McFadden

### 4.2.3 Prueba de hipótesis específica 3

La tabla 9 exhibe los resultados adquiridos en la prueba de regresión logística ordinal empleada para contrastar la hipótesis específica 3. El software ha proporcionado un informe donde se señala que el clima organizacional está íntimamente relacionado con la inteligencia emocional. Con base en los valores obtenidos del Chi cuadrado = 395,001 y  $p\_valor = .000 < \alpha = .05$ , se puede validar la hipótesis propuesta, lo cual implica que en un 98.9%, la inteligencia emocional ejerce una influencia significativa en el estilo de dirección de los trabajadores asistenciales en establecimientos de salud en Abancay.

**Tabla 9**

Comprobación de la adecuación de los datos para el modelo de la inteligencia emocional en el estilo de dirección

Contraste de razón de verosimilitud					
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Inteligencia emocional y estilo de dirección	395,001	29	,000	,985	Cox y Snell
				,989	Nagelkerke
				,751	McFadden

## V. DISCUSIÓN

En el siguiente apartado, se procederá a abordar las discusiones surgidas a partir de la investigación, comenzando por analizar la importancia de los datos recopilados. Seguidamente, se llevará a cabo una comparación exhaustiva de esta información con las investigaciones nacionales e internacionales pertinentes en el campo. Por último, se destacarán las limitaciones identificadas durante el desarrollo del estudio y se expondrá la principal contribución que esta investigación ha realizado.

Dentro del contexto laboral de los trabajadores de la salud, el clima organizacional en los establecimientos de salud se ve influenciado por diversos factores. Por lo tanto, esta investigación se planteó como objetivo establecer la influencia que posee la inteligencia emocional sobre el clima organizacional de los trabajadores asistenciales en establecimientos de salud en Abancay. Dado que según Segredo (2017) los eventos que influyen sobre el funcionamiento de los sistemas organizacionales en salud son complejos.

Según los resultados descriptivos de la inteligencia emocional se encontró que un 34% de trabajadores presentó una inteligencia emocional por desarrollar, indicando que dicho grupo requiere incrementar sus destrezas afectivas y relacionales (Bar-On 1997, como se cita en Ugarriza & Pajares 2005).

Los resultados descriptivos del clima organizacional arrojaron que un 23% de trabajadores perciben el clima organizacional como inadecuado o en riesgo, indicando que se deben evaluar las actitudes de aquellos individuos ante las transformaciones organizacionales, identificando los aspectos que ameritan un tratamiento particular (Segredo, 2017).

La hipótesis general de la investigación fue demostrada, ya que según resultados estadísticos, la inteligencia emocional influyó en un 76.5% sobre el clima organizacional de los trabajadores asistenciales en establecimientos de salud en Abancay, es decir que hay más de un 70% probabilidad que al desarrollarse las destrezas afectivas y relacionales, esto permitirá alcanzar un bienestar psicológico y, al estar influenciados por las interacciones interpersonales entre sus

integrantes, este fenómeno ejercerá un impacto inmediato en la mejora del desarrollo del clima organizacional (Bar-On 1997, como se cita en Ugarriza & Pajares 2005; Segredo, 2017).

En cuanto a la hipótesis específica 1, fue demostrada, ya que los resultados estadísticos obtenidos, revelaron que la inteligencia emocional influyó significativamente en un 73.4% acerca del comportamiento organizacional de los trabajadores asistenciales en establecimientos de salud en Abancay, es decir que hay una probabilidad mayor al 70%, en la que, las capacidades de los empleados para avistar, comprender y regular las emociones que experimentan, de la misma manera que sus habilidades para establecer relaciones positivas y promover una comunicación efectiva en el entorno laboral (Bar-On 1997, como se cita en Ugarriza & Pajares 2005; Segredo, 2017).

Respecto a la hipótesis específica 2, fue demostrada, ya que los resultados estadísticos obtenidos, revelaron que la inteligencia emocional influyó significativamente en un 73.5% en la estructura organizacional de los trabajadores asistenciales en establecimientos de salud en Abancay, indicando que hay un 70% de probabilidad de que al presentarse la capacidad para promover la autoconciencia, el manejo de las emociones, la empatía y la automotivación en los individuos, estas habilidades contribuirán a una mayor claridad en cuanto a las responsabilidades y tareas, fomentando relaciones de trabajo positivas, al igual que, un ambiente organizacional colaborativo y eficiente (Bar-On 1997, como se cita en Ugarriza & Pajares 2005; Segredo, 2017).

La hipótesis específica 3 se demostró, ya que los resultados estadísticos obtenidos, revelaron que la inteligencia emocional influyó significativamente en un 98.9% en el estilo de dirección del personal asistencial en establecimientos de salud en Abancay, indicando que en casi un 100% de los casos, la percepción de los trabajadores respecto a la capacidad de los líderes para entender y regular las emociones propias, para que del mismo modo puedan responder de manera empática y efectiva a los empleados, fomentando un estilo de dirección orientado al cuidado, la comunicación y la motivación, lo que contribuye a un ambiente de trabajo

más satisfactorio y comprometido. (Bar-On 1997, como se cita en Ugarriza & Pajares 2005; Segredo, 2017).

En el ámbito internacional el presente estudio que la inteligencia emocional influyó en el clima organizacional. Según estos resultados del estudio de ShuchiPriya (2016), se encontró que los empleados en organizaciones en la India presentaron un alto desarrollo de inteligencia emocional, con puntuaciones promedio superiores en las dimensiones evaluadas. Además, se halló un nexo positivo y significativo entre la inteligencia emocional y sobre los diferentes componentes del clima organizacional estudiados. La investigación que desarrolló ShuchiPriya (2016) sustenta la importancia de la inteligencia emocional en el contexto laboral y su influencia en el clima organizacional con base en los antecedentes y datos obtenidos en su investigación. El alto nivel de inteligencia emocional hallado en empleados de las organizaciones de seguros indica la relevancia de promover estas competencias emocionales en el entorno laboral. Además, la relación positiva y significativa que posee la inteligencia emocional y los diferentes componentes del clima organizacional, en el cual se destaca la importancia de desarrollar habilidades emocionales para mejorar el liderazgo, la comunicación, la gestión del estrés y la confianza dentro de la organización. Estos hallazgos subrayan la necesidad de fomentar la inteligencia emocional como recurso crucial e insigne para fortalecer el clima organizacional y promover un entorno laboral más positivo y efectivo.

Los hallazgos del presente trabajo coinciden también con el estudio realizado por Tintaru et al. (2021). En este estudio, se analizó la inteligencia emocional con respecto a la experiencia del clima organizacional de los empleados en dos organizaciones de Rumania. Concluyeron que el 30% de la variación en el clima organizacional se debe a la inteligencia emocional, independientemente del clima organizacional experimentado en la empresa. Se encontró que la inteligencia emocional tiene un impacto positivo en el clima organizacional, lo que significa que los empleados con puntajes más altos en las evaluaciones sobre inteligencia emocional experimentan un clima organizacional más positivo. Además, se observó

que un mayor nivel de heterogeneidad en los puntajes de inteligencia emocional se asoció con una percepción más negativa del clima organizacional.

En el contexto nacional, la investigación de Leiva (2017) coincide con el presente estudio, sus resultados revelaron cuan crucial la investigación acerca de la relación entre ambas variables. De acuerdo a Leiva (2017), la muestra percibía en su mayoría un buen clima, con relaciones cordiales en un 67%. Se resaltó la importancia de fortalecer el clima organizacional mediante estrategias como la instauración de programas que desarrollen esta habilidad y sus dimensiones. En conjunto, ambos resultados subrayan la necesidad de considerar la inteligencia para mejorar el clima organizacional.

De igual manera, los resultados son concordantes con el estudio de García (2021). En ambos casos, se halló estadísticamente una relación significativa entre ambas variables. También se obtuvo una correlación positiva y significativa ( $r=.689^{**}$ ;  $p<.05$ ) entre las mismas. Además, se destacó que más del 70% de los participantes mostraron niveles adecuados de inteligencia emocional y un alto 87% consideró el clima organizacional como bueno. Estos resultados respaldan cuán sustancial es que se trabaje en el desarrollo de la inteligencia emocional y cómo influye sobre el comportamiento organizacional.

También coincide con el estudio de Urbano (2021), en cuanto a la influencia significativa que posee la inteligencia emocional en el comportamiento organizacional de los trabajadores del ámbito sanitario. En ambos casos, se hallaron evidencias que señalaron una fuerte relación hallada en la inteligencia emocional sobre el comportamiento organizacional. Se aplicaron cuestionarios evaluando la inteligencia emocional utilizando el Trait-Meta MoodScale (TMMS-24) de Mayer y Salovey, adaptado por Extremera y Fernández-Berrocal. Los hallazgos alcanzados señalaron que un 80% de trabajadores mostraron un nivel adecuado de inteligencia emocional. Por otro lado, en relación al clima organizacional, el 74.5% de los participantes señaló que hay margen de mejora.

A través de este estudio, se busca contribuir al aumento de los estudios sobre el manejo de habilidades cognitivas en empleados del sector sanitario. Para ello, se

ha realizado un análisis con una muestra de 94 trabajadores, habiendo tenido como objetivo principal el estudio de la relación que posee la inteligencia emocional sobre el clima organizacional y sus dimensiones. El logro de un clima organizacional favorable resulta fundamental para el personal asistencial, y es por ello que debe resaltarse cuan indispensable resulta el suministrar información y capacitación que promueva el progreso y mejora de habilidades y competencias en inteligencia emocional. Este enfoque crítico busca fortalecer el trabajo en equipo y responder a las expectativas de las instituciones de salud, teniendo como objetivo el alcanzar metas comunes que den lugar a transformaciones significativas en la realidad. A través de esta investigación, se espera aportar nuevos conocimientos y perspectivas en el campo de la inteligencia emocional y el clima organizacional, brindando herramientas prácticas que incentiven el mejoramiento de las dinámicas laborales en el contexto de los trabajadores de la salud. Al despertar una mirada crítica y promover el desarrollo de habilidades emocionales, se busca fomentar un ambiente laboral más saludable, colaborativo y efectivo, en beneficio tanto de los trabajadores como de las instituciones involucradas.

La investigación tuvo presente ciertas limitaciones validas a mencionar, como una muestra cuyo tamaño no logró alcanzar la cifra deseada, sin embargo, es algo a tomar en cuenta para futuras investigaciones con poblaciones relacionadas al estudio. Para futuras investigaciones, sería beneficioso contar con un mayor número de participantes, lo que permitiría reducir posibles sesgos de información y generalizar los resultados a entornos similares. Otro aspecto a considerar es la escasez de un trasfondo de antecedentes que aborden las variables estudiadas en una misma investigación, y la reluctancia de una porción de profesionales a participar debido a la percepción desinteresada de los temas. Además, es importante destacar que la discusión de resultados se basó en investigaciones que se centraron en la influencia, sin profundizar en el grado de correlación entre las variables principales. Cabe destacar que este estudio adoptó un enfoque correlacional causal. Tras un análisis de la literatura nacional e internacional, se pudo constatar que la técnica estadística más frecuentemente empleada fue la correlación de Rho de Spearman. Esto se debe a que la mayoría de los estudios

previos se enfocaron en investigaciones de naturaleza correlacional. Como punto final, es relevante señalar otra limitación significativa relacionada con la dificultad de comparar nuestros resultados en relación a hipótesis específicas con los hallazgos de otros investigadores, dado que los estudios previos no abordaron los mismos objetivos que esta investigación y las dimensiones de las variables difirieron entre las teorías base. Por lo tanto, estos resultados sirven como punto de partida y pueden orientar futuras investigaciones en este campo.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** La inteligencia emocional influye significativamente en un 76.5% en el clima organizacional de los trabajadores asistenciales en establecimientos de salud en Abancay, 2023.

**Segunda:** La inteligencia emocional influye significativamente en un 73.4% en el comportamiento organizacional de los trabajadores asistenciales en establecimientos de salud en Abancay, 2023.

**Tercera:** La inteligencia emocional influye significativamente en un 73.5% en la estructura organizacional de los trabajadores asistenciales en establecimientos de salud en Abancay, 2023.

**Cuarta:** La inteligencia emocional influye significativamente en un 98.9% en el estilo de dirección de los trabajadores asistenciales en establecimientos de salud en Abancay, 2023.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Replicar la investigación en base a las dimensiones de la inteligencia emocional y su influencia sobre el clima organizacional con un muestreo no probabilístico.

**Segunda:** Se recomienda explorar y analizar en mayor profundidad los aspectos específicos de la inteligencia emocional que tienen un impacto significativo en el comportamiento organizacional de los trabajadores asistenciales.

**Tercera:** Examinar en mayor detalle las dimensiones específicas de la inteligencia emocional que influyen sobre la estructura organizacional, como la capacidad de adaptación al cambio, la resolución de conflictos o la comunicación efectiva.

**Cuarta:** Promover el estudio de la percepción del estilo de dirección de los trabajadores asistenciales debido a la influencia significativa encontrada en la presente investigación, promoviendo y desarrollando esta dimensión bajo el enfoque de la inteligencia emocional.

## REFERENCIAS

- Abarca, Y. M., Apaza, Y. T., Carrillo, G. G., & Espinoza, T. M. (2021). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital Regional en Arequipa. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(1), 1-14.
- Aguilar, M. (2021). Liderazgo e inteligencia emocional durante una crisis. *Revista de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad*, 16(2), 47-60.
- American Psychological Association. (2017). *Principios éticos de los psicólogos y código de conducta*. American Psychological Association. <https://www.apa.org/ethics/code/>
- Bar-On, R. (1997). *Development of the Baron EQ-I: A measure of Emotional and Social Intelligence*. 105th Annual Convention of the American Psychological Association in Chicago. U.S.A.
- Bryman, A. (2016). *Métodos de investigación social*. Oxford University Press.
- Campo, A., & Zamora, M. (2019). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*.
- Chiavenato, I. (2010). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. México, D.F: McGraw-Hill.
- Chikobvu, P., & Harunavamwe, M. (2022). La influencia de la inteligencia emocional y la resiliencia en la participación laboral de las enfermeras en hospitales públicos. *SA Journal of Industrial Psychology*, 48(1), 1-10.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2018). *Métodos de investigación en educación*. Abingdon, Reino Unido: Routledge.
- Creswell, J. W. (2014). *Diseño de investigación: Enfoques cualitativo, cuantitativo y mixto* (4a ed.). Sage Publications.
- García, F. A., Acosta, L. M., Ramírez, V. J., & Rosales, J. G. (2018). Prevalencia de síndrome de burnout en médicos de México. *Salud Mental*, 41(5), 193-201.

- García, A. J. (2021). *Inteligencia emocional y clima organizacional en profesionales asistenciales de un Hospital del Cantón Milagro en tiempos COVID-19, 2021*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66440>
- García, M. M., & Carazo, P. Á. (2015). Clima organizacional y motivación laboral en las organizaciones. *Revista de Ciencias Sociales*, 21(2), 243-252.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ for character, health and lifelong achievement*. Bantam Books.
- Gómez, M. A., Vázquez, C. A., Soler, M. P., & Fernández, M. C. (2019). Inteligencia emocional y calidad de vida laboral en personal sanitario. *Revista de Salud Pública*, 21(1), 1-7.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. 6ta Edición Sampieri. McGraw-Hill; México.
- Instituto Nacional de Salud Mental (INSM). (2019). *Situación de la salud mental en el Perú*. Instituto Nacional de Salud Mental. <https://www.insm.gob.pe/portal/index.php/salud-mental/64-situacion-de-la-salud-mental-en-el-peru>
- Leiva, F. J. (2017). *Propuesta de elaboración del programa de inteligencia emocional como estrategia para fortalecer el clima organizacional del Centro Salud Magna Vallejo Cajamarca 2014*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16635>
- Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1968). *Motivation and Organization Climate*. Harvard University Press.
- Lussier, R. N., & Achua, C. F. (2010). *Liderazgo: Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades*. Universidad para la Cooperación Internacional. <https://www.ucipfg.com/Repositorio/MSCG/Enfasis-EEG/EEG-11/libro-general.pdf>

- Maxwell, J. A. (2013). *Diseño de investigación cualitativa: Un enfoque interactivo* (3a ed.). Sage Publications.  
<https://luisdoubrontgschool.files.wordpress.com/2021/01/maxwell.-diseno-de-investigacion-cualitativa.pdf>
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (2018). ¿Qué es la inteligencia emocional y por qué importa? *Manual de emociones* (pp. 503-520). Guilford Publications.
- Ministerio de Salud. (2018). *Análisis de Situación de Salud del Perú 2018*. Perú.  
[https://www.dge.gob.pe/epipublic/uploads/asis-nacional/asis-nacional\\_2018\\_30\\_154957.pdf](https://www.dge.gob.pe/epipublic/uploads/asis-nacional/asis-nacional_2018_30_154957.pdf)
- Morote, B. R. (2017). *Inteligencia emocional y clima laboral de las enfermeras del servicio de hospitalización del Hospital Hipólito Unanue, 2016*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Repositorio UCV.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/8684>
- Palomino, H. (2021). *Clima organizacional en la calidad de vida profesional del personal asistencial de un hospital nivel II en Andahuaylas, 2021*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Repositorio UCV.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/74651>
- Peduzzi, M. et al. (2021). Relación entre clima de equipo y satisfacción laboral en la Estrategia de Salud Familiar. *Revista de Saúde Pública*, 55, 117.  
<https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2021055003307>
- Peixoto, I., & Muniz, M. (2022). Emotional Intelligence, Intelligence and Social Skills in Different Areas of Work and Leadership. *Psico-usf*, 27(2), 237–250.  
<https://doi.org/10.1590/1413-82712022270203>
- Pereyra, E. J., Rey de Castro, D. E., & Uribe, J. (2022). Liderazgo de alto desempeño y su relación con el clima organizacional en una empresa peruana del sector industrial en Lima, 2021. *Industrial Data*, 25(1), 229-264.  
<https://dx.doi.org/10.15381/idata.v25i1.21990>

- Petrides, K. V., & Furnham, A. (2000). On the dimensional structure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 29, 313-320.
- Quinn, R. E., & Rohrbaugh, J. (1983). Un modelo espacial de criterios de efectividad: Hacia un enfoque de valores competidores en el análisis organizacional. *Management Science*, 29(3), 363-377.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2011). *Comportamiento organizacional*. [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Ruiz, P., & Esteban, R. F. C. (2018). Inteligencia emocional, género y clima familiar en adolescentes peruanos. *Acta Colombiana de Psicología*, 21(2), 188-211. <https://doi.org/10.14718/acp.2018.21.2.9>
- Salazar et al. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enfermería universitaria*, 17(3), 273-283. <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.789>
- Salgado, C. (2018). *Manual de Investigación Teoría y Práctica para hacer la tesis según la Metodología Cuantitativa de la Universidad Marcelino Champagnat*. Lima: Fondo Editorial. <https://atarazana.files.wordpress.com/2020/07/manual-tesis-cuantitativa.pdf>
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Inteligencia emocional. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.
- Schneider, B. (1990). Organizational climates: An essay. *Personnel Psychology*, 43(1), 109-121. [https://www.scirp.org/\(S\(lz5mqp453edsnp55rrgjt55\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1595895](https://www.scirp.org/(S(lz5mqp453edsnp55rrgjt55))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1595895)
- Segredo, A. M. (2017). Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(1), 57-67. Recuperado en 06 de mayo de 2023, de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662017000100006&lng=es&tlng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000100006&lng=es&tlng=es)

- ShuchiPriya, M. (2016). *Impact of Emotional Intelligence on Organizational Climate: A study of Select Indian Insurance Organizations*, 7(7), 828-839. <https://www.ijser.org/researchpaper/Impact-of-Emotional-Intelligence-on-Organizational-Climat-A-study-of-Select-Indian-Insurance-Organizations.pdf>
- Soto, S. E. (2018). *¿Qué tipo de muestreo se debe utilizar en una tesis?* Tesisciencia. <https://tesisciencia.com/2018/08/29/muestreo-muestra-tesis>
- Tintaru, O., Schmitz, L. M., y Moasa, H. (2021). The Impact of Emotional Intelligence on Organizational Climate. *Boletín de la Universidad de Transilvania de Braşov. Serie VII: Ciencias Sociales y Derecho*, 14(63), 89-98. <https://doi.org/10.31926/but.ssl.2021.14.63.1.9>
- Torres Vargas, E., Fretel Quiroz, N. M., Coral Cevillano, M., & Ramírez Chumbe, I. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. *Revista Vive*, 4(10), 64–71. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v4i10.76>
- Ugarriza, N., & Pajares, L. (2005). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn ICE: NA, en una muestra de niños y adolescentes. *Persona*, (8), 11-58. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147112816001>
- Universidad César Vallejo (2020). *Código de Ética en Investigación*. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>
- Urbano, S. I. (2021). *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal de salud del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú, 2020*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58203>

- Vargas, C. (2018). *Inteligencia emocional en el personal de salud de una clínica privada en Lima, 2018* (Tesis de maestría). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú.
- Vilca, E. (2019). *Factores que determinan la aparición de trastornos mentales en el personal de salud en la ciudad de Abancay*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Perú.
- Ysique, J. M. (2019). *Inteligencia emocional y su relación con el bienestar psicológico en profesionales de la salud de Lima Metropolitana* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Inteligencia emocional en el clima organizacional de trabajadores asistenciales en establecimientos de salud en Abancay, 2023

Autor: Chirinos Juro, Gustavo

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
P. General	O. General	H. General	Variable 1: Inteligencia emocional					
			Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles o rangos	
¿Cuál es la influencia de la inteligencia emocional en el clima organizacional de trabajadores asistenciales en establecimientos de salud en Abancay, 2023?	Determinar la influencia de la inteligencia emocional en el clima organizacional de trabajadores asistenciales en establecimientos de salud en Abancay, 2023	La inteligencia emocional influye significativamente en el clima organizacional de trabajadores asistenciales en establecimientos de salud en Abancay, 2023	Intrapersonal	Conocimiento emocional de sí mismo, asertividad, autoestima, auto realización, independencia.	2,6,12,14,22,26	Siendo una variable ordinal cada ítem tiene una valoración: muy rara vez = 1, rara vez = 2, a menudo = 3 y muy a menudo = 4	Por desarrollar	
			Interpersonal	Empatía, relaciones interpersonales, responsabilidad social.	1,4,18,23,28,30			Normalmente desarrollada
			Adaptabilidad	Soluciones de problemas, prueba de la relación, flexibilidad.	10,13,16,19,22,24			
			Manejo de estrés	Tolerancia del estrés, control de los impulsos.	5,8,9,17,27,29			
			Estado de ánimo	Felicidad, optimismo.	3,7,11,15,20,25			
P. Específicos	O. Específicos	H. Específicas	Variable 2: Clima organizacional					
¿Cuál es la influencia de la inteligencia emocional en el comportamiento organizacional de trabajadores asistenciales en establecimientos de salud en Abancay, 2023?	Determinar la influencia de la inteligencia emocional en el comportamiento organizacional de trabajadores asistenciales en establecimientos de salud en Abancay, 2023	La inteligencia emocional influye significativamente en el comportamiento organizacional de trabajadores asistenciales en establecimientos de salud en Abancay, 2023	Comportamiento organizacional	Motivación, comunicación, relaciones interpersonales y de trabajo.	10,15,29,35,45 2,17,22,37,48 3,18,23,38,40	Al ser una variable ordinal cada ítem tiene una valoración: nunca = 0, a veces = 1 y siempre = 2	Inadecuado	
			Estructura organizacional	Funcionamiento, condiciones de trabajo, estímulo al desarrollo organizacional.	6,11,25,30,43 1,16,21,36,47 5,20,31,40,50			En riesgo
			Estilo de dirección	Inmersión en el trabajo, liderazgo, participación, solución de conflictos, trabajo en equipo.	7,12,26,32,41 4,19,24,39,49 9,14,28,34,44 8,13,27,33,42			

## Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable Independiente: INTELIGENCIA EMOCIONAL	Capacidad de reconocer, adquirir una perspicacia más profunda y dominar nuestras propias emociones, así como las emociones ajenas. Implica habilidades para regular nuestras emociones, adaptarnos al entorno, establecer relaciones interpersonales efectivas y alcanzar metas personales y profesionales. (Bar-On 1997, como se cita en Ugarriza & Pajares 2005)	Para la evaluación de esta variable en el contexto laboral de salud se usó el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On, (1997) y adaptado por Ugarriza y Pajares en 2005 al contexto nacional. El instrumento está conformado por 30 ítems y compuesto por cinco dimensiones.	Intrapersonal	Conocimiento emocional de sí mismo, asertividad, autoestima, auto realización, independencia.	Siendo una variable ordinal cada ítem tiene una valoración: muy rara vez = 1, rara vez = 2, a menudo = 3 y muy a menudo = 4
			Interpersonal	Empatía, relaciones interpersonales, responsabilidad social.	
			Adaptabilidad	Soluciones de problemas, prueba de la relación, flexibilidad.	
			Manejo de estrés	Tolerancia del estrés, control de los impulsos.	
			Estado de ánimo en general	Felicidad, optimismo.	
Variable Dependiente: CLIMA ORGANIZACIONAL	Percepción que ostentan los empleados respecto a las variadas facetas que componen el ambiente ocupacional en relación con la conducta organizativa, la estructura jerárquica y el enfoque directivo (Segredo, 2017).	Con el propósito de evaluar el clima organizacional en el ámbito sanitario, se utilizó la Evaluación del Clima Organizacional en Salud (ECOS-S) desarrollada por Segredo (2017). Dicho instrumento consta de 50 ítems, los cuales se distribuyen en tres dimensiones.	Comportamiento organizacional	Motivación, comunicación, relaciones interpersonales y de trabajo.	Al ser una variable ordinal cada ítem tiene una valoración: nunca = 0, a veces = 1 y siempre = 2
			Estructura organizacional	Funcionamiento, condiciones de trabajo, estímulo al desarrollo organizacional.	
			Estilo de dirección	Inmersión en el trabajo, liderazgo, participación, solución de conflictos, trabajo en equipo.	

## Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

### INVENTARIO EMOCIONAL BarOn ICE: NA - ABREVIADO

Adaptado por  
Nelly Ugarriza Chávez  
Liz Pajares del Águila

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

1. Muy rara vez
2. Rara vez
3. A menudo
4. Muy a menudo

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES. Elige una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

	Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
1. Me importa lo que les sucede a las personas.	1	2	3	4
2. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.	1	2	3	4
3. Me gustan todas las personas que conozco.	1	2	3	4
4. Soy capaz de respetar a los demás.	1	2	3	4
5. Me molesto demasiado de cualquier cosa.	1	2	3	4
6. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.	1	2	3	4
7. Pienso bien de todas las personas.	1	2	3	4
8. Peleo con la gente.	1	2	3	4
9. Tengo mal genio.	1	2	3	4
10. Puedo comprender preguntas difíciles.	1	2	3	4
11. Nada me molesta.	1	2	3	4
12. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.	1	2	3	4
13. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.	1	2	3	4
14. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.	1	2	3	4
15. Debo decir siempre la verdad.	1	2	3	4
16. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.	1	2	3	4
17. Me molesto fácilmente.	1	2	3	4
18. Me agrada hacer cosas para los demás.	1	2	3	4
19. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas.	1	2	3	4
20. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.	1	2	3	4
21. Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.	1	2	3	4
22. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.	1	2	3	4
23. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.	1	2	3	4
24. Soy bueno (a) resolviendo problemas.	1	2	3	4
25. No tengo días malos.	1	2	3	4
26. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.	1	2	3	4
27. Me disgusto fácilmente.	1	2	3	4
28. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.	1	2	3	4
29. Cuando me molesto actúo sin pensar.	1	2	3	4
30. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada	1	2	3	4

**Cuestionario para la medición de la variable “Clima Organizacional” – Evaluación del Clima Organizacional en Salud (ECOS-S)**

INSTRUCCIONES: Estimado colaborador, se puede escribir o marcar con un aspa (X) la alternativa que Ud. considere conveniente al momento de resolver este cuestionario. Además, califíquelo según la siguiente escala de valores.

Nunca (0)            A veces (1)            Siempre (2)

ITEMS	Nunca	A veces	Siempre
1. El ambiente de trabajo que se respira en la institución es agradable.	0	1	2
2. La imagen que se proyecta de la institución a la sociedad es de reconocimiento y prestigio.	0	1	2
3. Las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros del equipo de trabajo o departamento son cordiales.	0	1	2
4. Cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente.	0	1	2
5. Los cambios en la institución se proyectan en dependencia de las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma.	0	1	2
6. Los trabajadores conocen la misión de la institución.	0	1	2
7. Existe preocupación porque se entienda bien el trabajo a realizar.	0	1	2
8. Para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas al colectivo.	0	1	2
9. Todos los problemas se discuten de una manera constructiva.	0	1	2
10. El trabajo que realizo me gusta.	0	1	2
11. El contenido de trabajo se delimita y es del conocimiento de los trabajadores.	0	1	2
12. Cuando aparece un problema determinado se sabe quién debe resolverlo.	0	1	2
13. Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los miembros del equipo.	0	1	2
14. En el análisis de los problemas se pueden plantear criterios.	0	1	2
15. Cada trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal.	0	1	2
16. Las condiciones físicas de trabajo son buenas.	0	1	2
17. Se conocen los mecanismos establecidos para que la información fluya en la institución.	0	1	2
18. Existe armonía en las relaciones entre el jefe y el equipo de trabajo.	0	1	2
19. Los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos.	0	1	2
20. En la institución se le da atención al desarrollo de los equipos humanos.	0	1	2
21. Se dedica tiempo a revisar que se requiere para mejorar el desempeño de las personas.	0	1	2
22. La información en la institución llega de forma clara desde el nivel superior	0	1	2

hasta los trabajadores.			
23. El mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales es interés de la institución.	0	1	2
24. Los objetivos del área de trabajo son congruentes con los objetivos de la institución.	0	1	2
25. Las acciones de control se realizan de forma planificada.	0	1	2
26. Existe preocupación por mantener actualizado técnicamente al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo.	0	1	2
27. El jefe con el cumplimiento del trabajo es muy exigente.	0	1	2
28. Cuando existe un problema todos se interesan por resolverlo.	0	1	2
29. En la institución las personas que trabajan bien reciben reconocimiento.	0	1	2
30. Existe una asignación justa de tareas según el contenido de trabajo que corresponde desarrollar dentro de la organización.	0	1	2
31. En la solución a los problemas y conflictos dentro de la organización se tienen en cuenta las opciones más creativas que aportan los trabajadores.	0	1	2
32. Cuando se inicia una tarea se explica el por qué.	0	1	2
33. Los resultados alcanzados en la institución son frutos del trabajo de todos.	0	1	2
34. Se estimula la participación de las personas para encontrar soluciones creativas a los problemas.	0	1	2
35. Los trabajadores se sienten satisfecho de lo que han aportado a los resultados de la institución.	0	1	2
36. Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas.	0	1	2
37. La información requerida para cumplir con las actividades fluye de forma rápida.	0	1	2
38. La institución se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la organización.	0	1	2
39. En la toma de decisiones se tiene en cuenta el apoyo y participación de todos los trabajadores.	0	1	2
40. Existe correspondencia entre los objetivos de la organización y el trabajo que se realiza.	0	1	2
41. A la hora de realizar el trabajo se tienen en cuenta las propuestas del colectivo.	0	1	2
42. Las ideas del colectivo son tenidas en cuenta para mejorar los resultados de trabajo.	0	1	2

43. Los trabajadores en la institución cumplen con el horario laboral de forma regular.	0	1	2
44. Cuando se analiza un problema los miembros de la organización adoptan posiciones sinceras.	0	1	2
45. Los trabajadores manifiestan orgullo de pertenecer a la institución en la que laboran.	0	1	2
46. En la institución se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo.	0	1	2
47. Existe satisfacción con el ambiente físico en el que se trabaja en la institución.	0	1	2
48. La información que se requiere de los compañeros del equipo se recibe oportunamente para realizar el trabajo.	0	1	2
49. Se propician cambios positivos en función del desarrollo de la institución.	0	1	2
50. Los criterios de los trabajadores son fuente de información para definir las transformaciones necesarias en la organización.	0	1	2

---

# Instrumentos en formatos digitales

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeSw5JXHNRD1K...



## Inventario de Inteligencia Emocional y Evaluación del Clima Organizacional en Salud

Iniciar sesión en Google para guardar lo que llevas hecho. Más información

\* Indica que la pregunta es obligatoria

### INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

1. Muy rara vez
2. Rara vez
3. A menudo
4. Muy a menudo

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas **LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES**. Elige una, y solo UNA respuesta para cada oración y selecciona el número que corresponde a tu respuesta. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas.

1. Me importa lo que les sucede a las personas. \*

1 - Muy rara vez  
 2 - Rara vez  
 3 - A menudo  
 4 - Muy a menudo

2. Es fácil decirle a la gente cómo me siento. \*

1 - Muy rara vez  
 2 - Rara vez  
 3 - A menudo  
 4 - Muy a menudo

3. Me gustan todas las personas que conozco. \*

1 - Muy rara vez  
 2 - Rara vez  
 3 - A menudo  
 4 - Muy a menudo

4. Soy capaz de respetar a los demás. \*

1 - Muy rara vez  
 2 - Rara vez  
 3 - A menudo  
 4 - Muy a menudo

5. Me molesto demasiado de cualquier cosa. \*

1 - Muy rara vez  
 2 - Rara vez  
 3 - A menudo  
 4 - Muy a menudo

6. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos. \*

1 - Muy rara vez  
 2 - Rara vez  
 3 - A menudo  
 4 - Muy a menudo

7. Pienso bien de todas las personas. \*

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeSw5JXHNRD1K...



## Inventario de Inteligencia Emocional y Evaluación del Clima Organizacional en Salud

Iniciar sesión en Google para guardar lo que llevas hecho. Más información

\* Indica que la pregunta es obligatoria

### EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN SALUD

El propósito de este instrumento (cuestionario) es encontrar áreas de oportunidades que permitan mejorar el clima de trabajo en esta organización. La información que usted nos proporcione será de mucha utilidad en la búsqueda de la mejora continua de la institución.

Lee cuidadosamente cada una de estas afirmaciones y establece **en qué medida usted considera se aplica en su área de trabajo**. Para cada ítem **marque una sola respuesta**: Nunca (N), A veces (AV) o Siempre (S).

1. El ambiente de trabajo que se respira en la institución es agradable. \*

Nunca  
 A veces  
 Siempre

2. La imagen que se proyecta de la institución a la sociedad es de reconocimiento y prestigio. \*

Nunca  
 A veces  
 Siempre

3. Las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros del equipo de trabajo o departamento son cordiales. \*

Nunca  
 A veces  
 Siempre

4. Cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente. \*

Nunca  
 A veces  
 Siempre

5. Los cambios en la institución se proyectan en dependencia de las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma. \*

Nunca  
 A veces  
 Siempre

6. Los trabajadores conocen la misión de la institución. \*

Nunca  
 A veces  
 Siempre

## Anexo 4. Consentimiento informado

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeSw5JXHNRD1K...  



### Inventario de Inteligencia Emocional y Evaluación del Clima Organizacional en Salud

**Título de la investigación:** Inteligencia Emocional en el Clima Organizacional de trabajadores asistenciales en establecimientos de salud en Abancay, 2023.  
**Investigador:** Gustavo Chirinos Juro  
**Propósito del estudio:**  
Les invitamos a participar en la investigación titulada: Inteligencia Emocional en el Clima Organizacional de trabajadores asistenciales en establecimientos de salud en Abancay, 2023 cuyo objetivo es determinar la influencia de la inteligencia emocional en el clima organizacional de trabajadores asistenciales en establecimientos de salud en Abancay, esta investigación es desarrollada por estudiantes de post grado del programa académico de Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Institución ESSALUD - Red Asistencial Apurímac.  
Los resultados van a permitir el conocimiento del estado de la inteligencia emocional en el clima organizacional del personal asistencial de esta institución de salud y a partir de ello tomar en cuenta la implementación si fuera el caso medidas de estímulo basadas en la inteligencia emocional y clima organizacional.

[Iniciar sesión en Google para guardar lo que llevas hecho. Más información](#)

\* Indica que la pregunta es obligatoria

#### PROCEDIMIENTO

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán los datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada "

Inteligencia Emocional en el Clima Organizacional de trabajadores asistenciales en establecimientos de salud en Abancay, 2023"

2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en los ambientes del Hospital II Abancay. **Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.** Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador Chirinos Juro Gustavo email: gchirinosj@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Vega Guevara Miluska email: mrosariovg@ucvvirtual.edu.pe

**Nombres \***

Tu respuesta

**Apellidos \***

Tu respuesta

**Fecha**

Fecha

dd/mm/aaaa 

**CONSENTIMIENTO \***

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

[Siguiente](#) [Borrar formulario](#)

## Anexo 5. Base de datos digital

docs.google.com/spreadsheets/d/1SRdPeVMtFhU6f\_0HuEixYyKQWZhcGmB1tLIUdxtrjg/edit?resourcekey#gid=841560213

Valoración de la clase (respuestas)

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda

100% 123 Predet... + B I U A

1	A	B	F	G	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	10.
1	Marca temporal	SENTIMIENTO	Edad	Sexo	1. Me importa lo que les	2. Es fácil decirle a la ge	3. Me gustan todas las pi	4. Soy capaz de respetar	5. Me molesto demasias	6. Puedo hablar fácilmen	7. Pienso bien de todas l	8. Peleo con la gente.	9. Tengo mal genio.	
2														
3														
4	15/08/2023 11:33:10	Después de haber leído	De 41 a 50	Femenino	3 - A menudo	1 - Muy rara vez	1 - Muy rara vez	4 - Muy a menudo	1 - Muy rara vez	1 - Muy rara vez	3 - A menudo	1 - Muy rara vez	1 - Muy rara vez	3 -
5	15/08/2023 11:40:25	Después de haber leído	De 41 a 50	Femenino	3 - A menudo	2 - Rara vez	2 - Rara vez	4 - Muy a menudo	2 - Rara vez	3 - A menudo	3 - A menudo	2 - Rara vez	2 - Rara vez	3 -
6	15/08/2023 13:15:40	Después de haber leído	De 31 a 40	Femenino	2 - Rara vez	1 - Muy rara vez	3 - A menudo	4 - Muy a menudo	1 - Muy rara vez	3 - A menudo	3 - A menudo	1 - Muy rara vez	1 - Muy rara vez	3 -
7	15/08/2023 13:31:29	Después de haber leído	De 31 a 40	Femenino	3 - A menudo	3 - A menudo	2 - Rara vez	3 - A menudo	2 - Rara vez	2 - Rara vez	2 - Rara vez	2 - Rara vez	2 - Rara vez	3 -
8	15/08/2023 13:52:17	Después de haber leído	De 31 a 40	Femenino	2 - Rara vez	1 - Muy rara vez	1 - Muy rara vez	4 - Muy a menudo	2 - Rara vez	1 - Muy rara vez	3 - A menudo	1 - Muy rara vez	1 - Muy rara vez	3 -
9	15/08/2023 16:23:34	Después de haber leído	De 41 a 50	Femenino	3 - A menudo	1 - Muy rara vez	1 - Muy rara vez	4 - Muy a menudo	2 - Rara vez	1 - Muy rara vez	2 - Rara vez	1 - Muy rara vez	1 - Muy rara vez	3 -
10	15/08/2023 16:25:54	Después de haber leído	De 41 a 50	Femenino	3 - A menudo	1 - Muy rara vez	3 - A menudo	4 - Muy a menudo	1 - Muy rara vez	2 - Rara vez	3 - A menudo	1 - Muy rara vez	1 - Muy rara vez	3 -
11	15/08/2023 17:34:35	Después de haber leído	De 51 a 60	Femenino	3 - A menudo	2 - Rara vez	3 - A menudo	3 - A menudo	2 - Rara vez	3 - A menudo	3 - A menudo	2 - Rara vez	2 - Rara vez	3 -
12	15/08/2023 17:42:27	Después de haber leído	De 51 a 60	Masculino	4 - Muy a menudo	3 - A menudo	3 - A menudo	4 - Muy a menudo	1 - Muy rara vez	2 - Rara vez	3 - A menudo	1 - Muy rara vez	2 - Rara vez	3 -
13	15/08/2023 18:41:23	Después de haber leído	De 31 a 40	Femenino	2 - Rara vez	2 - Rara vez	2 - Rara vez	3 - A menudo	2 - Rara vez	2 - Rara vez	2 - Rara vez	1 - Muy rara vez	1 - Muy rara vez	3 -
14	15/08/2023 18:43:19	Después de haber leído	De 51 a 60	Masculino	4 - Muy a menudo	3 - A menudo	3 - A menudo	4 - Muy a menudo	2 - Rara vez	2 - Rara vez	3 - A menudo	1 - Muy rara vez	1 - Muy rara vez	3 -
15	15/08/2023 20:51:37	Después de haber leído	De 51 a 60	Femenino	3 - A menudo	1 - Muy rara vez	3 - A menudo	4 - Muy a menudo	2 - Rara vez	1 - Muy rara vez	3 - A menudo	1 - Muy rara vez	2 - Rara vez	3 -
16	15/08/2023 21:03:57	Después de haber leído	De 41 a 50	Femenino	2 - Rara vez	2 - Rara vez	3 - A menudo	4 - Muy a menudo	2 - Rara vez	3 - A menudo	3 - A menudo	2 - Rara vez	2 - Rara vez	3 -
17	15/08/2023 22:21:01	Después de haber leído	De 31 a 40	Femenino	2 - Rara vez	3 - A menudo	3 - A menudo	4 - Muy a menudo	1 - Muy rara vez	3 - A menudo	3 - A menudo	1 - Muy rara vez	1 - Muy rara vez	3 -
18	15/08/2023 22:47:44	Después de haber leído	De 51 a 60	Masculino	4 - Muy a menudo	3 - A menudo	3 - A menudo	4 - Muy a menudo	1 - Muy rara vez	3 - A menudo	3 - A menudo	1 - Muy rara vez	2 - Rara vez	4 -
19	15/08/2023 17:20:58	Después de haber leído	De 51 a 60	Masculino	3 - A menudo	3 - A menudo	3 - A menudo	3 - A menudo	2 - Rara vez	3 - A menudo	3 - A menudo	1 - Muy rara vez	2 - Rara vez	3 -
20	15/08/2023 17:58:53	Después de haber leído	De 31 a 40	Femenino	4 - Muy a menudo	2 - Rara vez	3 - A menudo	4 - Muy a menudo	2 - Rara vez	2 - Rara vez	4 - Muy a menudo	1 - Muy rara vez	2 - Rara vez	4 -
21	17/08/2023 17:41:04	Después de haber leído	De 61 a más	Femenino	3 - A menudo	2 - Rara vez	4 - Muy a menudo	4 - Muy a menudo	1 - Muy rara vez	2 - Rara vez	4 - Muy a menudo	2 - Rara vez	1 - Muy rara vez	3 -
22	17/08/2023 18:28:58	Después de haber leído	De 41 a 50	Femenino	4 - Muy a menudo	3 - A menudo	3 - A menudo	4 - Muy a menudo	2 - Rara vez	4 - Muy a menudo	3 - A menudo	1 - Muy rara vez	1 - Muy rara vez	4 -
23	17/08/2023 18:33:30	Después de haber leído	De 51 a 60	Femenino	3 - A menudo	2 - Rara vez	3 - A menudo	4 - Muy a menudo	2 - Rara vez	2 - Rara vez	3 - A menudo	1 - Muy rara vez	1 - Muy rara vez	3 -
24	17/08/2023 18:48:21	Después de haber leído	De 31 a 40	Femenino	3 - A menudo	1 - Muy rara vez	3 - A menudo	4 - Muy a menudo	2 - Rara vez	2 - Rara vez	3 - A menudo	1 - Muy rara vez	1 - Muy rara vez	3 -
25	17/08/2023 23:02:48	Después de haber leído	De 41 a 50	Masculino	3 - A menudo	3 - A menudo	3 - A menudo	4 - Muy a menudo	2 - Rara vez	3 - A menudo	3 - A menudo	1 - Muy rara vez	2 - Rara vez	3 -
26	17/08/2023 23:33:22	Después de haber leído	De 31 a 40	Femenino	3 - A menudo	2 - Rara vez	4 - Muy a menudo	4 - Muy a menudo	2 - Rara vez	2 - Rara vez	3 - A menudo	1 - Muy rara vez	2 - Rara vez	4 -
27	19/08/2023 13:36:35	Después de haber leído	De 61 a más	Femenino	3 - A menudo	1 - Muy rara vez	2 - Rara vez	3 - A menudo	2 - Rara vez	2 - Rara vez	3 - A menudo	1 - Muy rara vez	1 - Muy rara vez	3 -
28	19/08/2023 13:48:08	Después de haber leído	De 41 a 50	Femenino	3 - A menudo	1 - Muy rara vez	3 - A menudo	4 - Muy a menudo	2 - Rara vez	2 - Rara vez	3 - A menudo	2 - Rara vez	1 - Muy rara vez	3 -
29	19/08/2023 21:16:41	Después de haber leído	De 51 a 60	Femenino	2 - Rara vez	1 - Muy rara vez	2 - Rara vez	3 - A menudo	1 - Muy rara vez	1 - Muy rara vez	2 - Rara vez	1 - Muy rara vez	1 - Muy rara vez	2 -
30	20/08/2023 15:07:29	Después de haber leído	De 41 a 50	Femenino	3 - A menudo	3 - A menudo	3 - A menudo	4 - Muy a menudo	1 - Muy rara vez	3 - A menudo	3 - A menudo	1 - Muy rara vez	1 - Muy rara vez	3 -
31	21/08/2023 9:11:27	Después de haber leído	De 41 a 50	Masculino	2 - Rara vez	1 - Muy rara vez	3 - A menudo	4 - Muy a menudo	2 - Rara vez	1 - Muy rara vez	2 - Rara vez	1 - Muy rara vez	1 - Muy rara vez	4 -
32	21/08/2023 9:17:43	Después de haber leído	De 41 a 50	Femenino	2 - Rara vez	2 - Rara vez	3 - A menudo	4 - Muy a menudo	1 - Muy rara vez	2 - Rara vez	3 - A menudo	1 - Muy rara vez	3 - A menudo	3 -
33	21/08/2023 9:47:30	Después de haber leído	De 51 a 60	Femenino	3 - A menudo	2 - Rara vez	3 - A menudo	3 - A menudo	2 - Rara vez	2 - Rara vez	2 - Rara vez	2 - Rara vez	1 - Muy rara vez	4 -
34	21/08/2023 9:56:37	Después de haber leído	De 31 a 40	Femenino	1 - Muy rara vez	3 - A menudo	2 - Rara vez	3 - A menudo	4 - Muy a menudo	2 - Rara vez	2 - Rara vez	3 - A menudo	3 - A menudo	3 -
35	21/08/2023 10:13:42	Después de haber leído	De 41 a 50	Femenino	3 - A menudo	3 - A menudo	3 - A menudo	4 - Muy a menudo	1 - Muy rara vez	2 - Rara vez	3 - A menudo	2 - Rara vez	2 - Rara vez	3 -
36	21/08/2023 10:26:43	Después de haber leído	De 51 a 60	Femenino	3 - A menudo	3 - A menudo	2 - Rara vez	3 - A menudo	2 - Rara vez	2 - Rara vez	3 - A menudo	1 - Muy rara vez	1 - Muy rara vez	4 -
37	21/08/2023 11:04:28	Después de haber leído	De 31 a 40	Femenino	3 - A menudo	3 - A menudo	3 - A menudo	4 - Muy a menudo	2 - Rara vez	3 - A menudo	3 - A menudo	2 - Rara vez	2 - Rara vez	4 -

+ Respuestas de formulario 1

## Anexo 6. Autorización de ejecución del estudio



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Abancay, 15 de junio del 2023

**NOTA N° 647 -COMITÉ INVESTIGACION-D-RAAP-ESSALUD-2023.**

SEÑOR:

CD. GUSTAVO CHIRINOS JURO

**Presente.-**

**Asunto : EXONERACIÓN DE REVISIÓN Y AUTORIZACIÓN DE EJECUCION DEL ESTUDIO. ACCIONES PARA EL TRAMITE CORRESPONDIENTE**

Me es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y en atención a la solicitud de acceso a la información titulado "INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE TRABAJADORES ASISTENCIALES EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD EN ABANCAY 2023" y se le exonera de revisión y autoriza la ejecución del estudio, en relación a ello se le informa que el expediente en mención fue evaluado por este comité para acciones de trámite correspondiente.

Sin otro en particular, quedo de usted.

Atentamente.

DR. MARCO ANTONIO CORDOVA ROSELL  
PRESIDENTE DEL COMITÉ DE INVESTIGACIÓN

C.c. Archivo  
JOC PAP/MACR

NIT	5757	2023	80
-----	------	------	----

Urb. Sol Brillante Quinta Cayetana Lte. 61-61B Patibamba Baja-Abancay  
Tel.: 083 - 595555



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024

## **Anexo 7. Registro fotográfico**

Fotografía 1: El autor de la tesis, C.D. Gustavo Chirinos, juro junto con el presidente del comité de investigación, Dr. Marco Antonio Cordova Rosell, el contexto es el despacho del presidente del comité de investigación. La fotografía fue tomada posteriormente a la entrega del documento de autorización de ejecución del estudio.



Fuente: Elaboración propia.

Fotografía 2: La imagen muestra al investigador junto a una participante en el momento posterior al llenado de los instrumentos de recolección de datos, no se reveló su nombre debido a la participación anónima. Esta imagen captura el compromiso y la colaboración de los participantes en la investigación, quienes contribuyeron activamente al proceso de recopilación de datos.



Fuente: Elaboración propia.

Fotografía 3: La imagen muestra a una participante en el momento posterior al llenado de los instrumentos de recolección de datos, no se reveló su nombre debido a la participación anónima. Esta imagen captura el compromiso y la colaboración de los participantes en la investigación, quienes contribuyeron activamente al proceso de recopilación de datos



Fuente: Elaboración propia.

Fotografía 4: La imagen muestra a un participante en el momento posterior al llenado de los instrumentos de recolección de datos, no se reveló su nombre debido a la participación anónima. Esta imagen captura el compromiso y la colaboración de los participantes en la investigación, quienes contribuyeron activamente al proceso de recopilación de datos



Fuente: Elaboración propia.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VEGA GUEVARA MILUSKA ROSARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Inteligencia emocional en el clima organizacional de trabajadores asistenciales en establecimientos de salud en Abancay, 2023", cuyo autor es CHIRINOS JURO GUSTAVO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 18 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VEGA GUEVARA MILUSKA ROSARIO <b>DNI:</b> 28284526 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0268-3250	Firmado electrónicamente por: MROSARIOVG el 18- 07-2023 19:52:16

Código documento Trilce: TRI - 0599769